



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

LUIS MIGUEL, LEONARDO RAMOS (ORCID: 0000-0003-1974-6411)

ASESOR:

Mgtr. CARLOS ANTONIO, CASMA ZÁRATE (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo en primer lugar a mis padres, Don Diofre Leonardo y Doña Flor Ramos, por su constante apoyo.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que hicieron posible esta publicación, quienes han contribuido con sus observaciones y comentarios a la mejora de esta investigación. A mi asesor de tesis, Mgtr. Carlos Casma Zárate, cuyas valiosas aportaciones han permitido que esta investigación sea comprensible para el público lector. A los docentes de esta prestigiosa casa de estudios por sus sugerencias y experiencias que ayudaron a enriquecer mi conocimiento sobre el tema.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) LUIS MIGUEL LEONARDO RAMOS cuyo título es: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS, CALLAO, 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18... (número) Diechocho... (letras).

Los Olivos, 05 de julio del 2019

.....
Dr. Abraham, Cárdenas Saavedra
PRESIDENTE

.....
Dr. Pedro Constante, Costilla Castillo
SECRETARIO

.....
Mgtr. Carlos Antonio, Casma Zárate
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Leonardo Ramos, Luis Miguel; estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°74423588, declaro que la tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019” para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración, es de mi autoría.

Por tanto, declaro bajo juramento que:

1. La tesis planteada es verás y auténtica.
2. Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias APA para las fuentes consultadas.
3. Se ha respetado el derecho de autor al citar la información de los autores mencionados en la investigación.
4. Los resultados de la tesis son reales, en tal sentido constituirán en aportes a la realidad social.

De identificarse datos fraudulentos, plagio total o parcial, me someto a las disposiciones vigentes en el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 05 de julio del 2019



.....
Luis Miguel Leonardo Ramos

DNI N°74423588

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	19
2.1 Tipo y diseño de investigación	19
2.2 Operacionalización de variables	20
2.3 Población, muestra y muestreo	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5 Procedimiento	24
2.6 Métodos de análisis de datos	25
2.7 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43
Validación del instrumento	43
Cuestionario	46
Matriz de consistencia	49
Acta de aprobación de originalidad de Tesis	50
Pantallazo Turnitin	51
Formulario de Autorización para la publicación de Tesis	52
Autorización de la versión final de la Tesis	53

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019. El trabajo se fundamentó en las teorías aportadas por Chiavenato, Lisa Ford, y distintos autores que sirvieron de aporte crucial a la investigación. La población de estudio la conformaron 150 usuarios que realizaron sus trámites registrales en el lapso de tres días, se trabajó con un marco muestral que determinó una muestra de 50 usuarios, mediante el método no probabilístico por conveniencia a quienes se les aplicó una encuesta con 40 preguntas para la recolección de los datos. La metodología utilizada comprendió un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental-transversal. Los datos obtenidos fueron procesados en el SPSS statistics v. 23, se utilizó el estadístico descriptivo correlacional con mediciones no paramétricas realizado por la prueba de Kolgomorov Smirnov, arrojando un valor de $p = \text{sig} = 0,000$ para ambas variables determinando así trabajar el estadístico inferencial con el Rho de Spearman que arrojó correlación positiva alta entre las variables de estudio, es decir $p = ,948$ y la prueba hipótesis arrojó un nivel de significancia de 0,000 concluyendo así que se acepta la hipótesis de investigación, que si existe relación entre las variables mencionadas.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio, administración.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the relationship between administrative management and service quality in the users of the National Superintendence of Public Registries, Callao, 2019. The work was based on the theories provided by Chiavenato, Lisa Ford, and different authors that served as a crucial contribution to the research. The study population was made up of 150 users who performed their registration procedures within three days, we worked with a sample frame that determined a sample of 50 users, using the non-probabilistic convenience method to which a survey was applied with 40 questions for data collection. The methodology used included a quantitative approach, of an applied type, of descriptive-correlational level, of non-experimental-transversal design. The data obtained were processed in the SPSS statistics v. 23, we used the correlational descriptive statistic with non-parametric measurements made by the Kolgomorov Smirnov test, yielding a value of $p = \text{sig} = 0.000$ for both variables, thus determining how the inferential statistic works with the Spearman's Rho that showed a high positive correlation between the variables. Study variables, ie $p =$, 948 and the hypothesis test yielded a level of significance of 0.000 concluding so that the research hypothesis is accepted, that if there is a relationship between the variables mentioned.

Keywords: Administrative management, Quality of service, administration.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los cambios socioeconómicos en la esfera empresarial conllevan a importantes transformaciones, debiendo ajustarse a entornos cambiantes de economía moderna: la gestión administrativa y la calidad de servicio son puntos estratégicos y patrones de excelencia en la gestión que en concreto se deben implementar si se pretende alcanzar la calidad como prestatarios de servicios públicos, el cual constituye la continua adaptación a las exigencias de una atención cada vez más personalizada por parte de los usuarios de las entidades públicas o privadas. En el ámbito internacional un reciente estudio titulado *Ethics and corruption in the face of the administrative reform of the Colombian public service* (2019) donde la corrupción es un problema que ha afectado al país desde mucho tiempo, como consecuencia de las decisiones se percibe que instituciones públicas están dirigidas más a la ganancia de un sector de personas con intereses particulares provocando así el debilitamiento de la sociedad. Con propuesta de lucha contra la corrupción se requiere de mecanismos de control en todas las dependencias del Estado, así como la mejora en los procedimientos y la dirección en los rasgos de conducta de los empleados que integran las organizaciones.

El contexto nacional, la gestión administrativa enfocada a resultados y la reducción de actividades que no aporten valor harán una gestión extraordinaria dejando de lado el modelo convencional para dar paso a un modelo más competitivo y exigente mediante la evolución positiva de los grandes patrones de gestión que impera en la actualidad. Básicamente, el actual Gobierno del Presidente Martín Vizcarra, con mucha prudencia se ha empeñado en cambiar la cualidad del asalariado público en sus diferentes conductas, sobre todo lo que por muchos años se instruyó a apreciar un sueldo para subsistir sin importarle en lo más mínimo el progreso; o si del ejercicio de su ocupación dependía, o depende el bienestar de toda una nación. La idea presente es la de perennemente tener encendida la idea del desarrollo, para que la gestión pública marche a la par con el avance científico y tecnológico que actualmente ofrece el mercado global. Recientemente una publicación del Banco Interamericano de Desarrollo, *Creciendo con productividad*, en el que se hace un profundo análisis sobre este problema que aquejan las grandes organizaciones, entre ellas destaca la alta rotación empresarial, el cual se podría percibir como un proceso de destrucción creativa.

En el contexto local, la Sunarp con Ley de Creación N.º 26366, orientada a regular las actividades del quehacer registral en toda su jurisdicción acorde al principio de claridad

que impera la actuación de la gerencia pública y recobrar la llaneza en la ciudadanía como consecuencia de la tramitación registral. Con estas acciones se intenta generar un campo amplio de innovación en los sistemas registrales que permitan el uso eficiente de los recursos y mejoras en el rendimiento. En el marco de la investigación se evidenció creencias que aún existen en las organizaciones respecto a una cultura de servicio de calidad tales como: creer que los servicios públicos no pueden ser de calidad por ser prioritario llegar a todas las personas, creer que la calidad del servicio aumenta los costos, creer que el trabajo es cumplir con la función y si el usuario no queda satisfecho, no es importante, creer que si se trata bien a un usuario, este se volverá cada vez más exigente, creer que la gente nos tiene que hablar bien. Sin embargo, estas brechas deben servir de punto de análisis que permitan afianzar mejoras en el sistema institucional ofreciendo una orientación de aprendizaje continuo respecto a las mejoras en las atenciones de carácter administrativo a los usuarios, superando la expectativa de los usuarios bajo la premisa de la comunicación asertiva y del principio hacer bien las cosas desde la primera vez.

A continuación, se detallan estudios internacionales cuyo fin es servir de aporte a la investigación, para ello; García (2015) en su tesis *“La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota Bolívar”*. Tuvo como objetivo instaurar procedimientos de gestión administrativa y su posterior efecto en la quality of service de la Asociación de transporte de viajeros de la ciudad de Quevedo. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 38 colaboradores. Los estadísticos arrojaron una correlación positiva media gracias al estadístico de Pearson 0,595 por ser una muestra pequeña. Asimismo, se consideró la tabulación de datos respecto a herramientas administrativas y operativas que carece la compañía, resultando un estadístico de Pearson de 0,595 (correlación positiva media) y una significancia bilateral de 0,000 deduciendo así la relación entre ambas variables consignadas en la tesis. El autor concluyó que deben seguir procedimientos administrativos cuya prioridad sea la satisfacción del usuario y que ello requiere la colaboración conjunta de todos los actores de la organización.

Reyes (2015) en la indagación *“Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná Período 2013”* Ecuador, argumentación cuyo motivo fue embellecer la gestión administrativa de la unidad de estudio, donde se elaboró un compendio de gerencia administrativa que les permitió adquirir referencia precisa y objetiva para diagnosticar los

problemas que aquejan los usuarios, administrativos, choferes y colaboradores determinando así algunas carencias tales como: falta de una estructura organizacional, administración obsoleta. La argumentación fue de tipo aplicada-no experimental-explicativa, basado en la fundamentación teórica para mostrar la relación de las variables materia de indagación y su posterior efecto en la calidad de servicio. La muestra fue representativa de 14 trabajadores de la Cooperativa de Transportes, a los cuales se les aplicó una encuesta. El autor concluyó que la investigación aportó en la mejora de actividades realizadas por la entidad, dado que la guía contiene la estructura organizacional adecuada.

Flores (2015) en el estudio *“Proceso administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega”*, tesis de Maestría de la Universidad Autónoma de Nicaragua, la presente tuvo como finalidad examinar los procedimientos administrativos y la gerencia empresarial durante los años 2010-2013. La tipicidad del estudio abarcó un nivel descriptivo, de tiempo transversal. Asimismo, la argumentación fue de enfoque cualitativo; con un ejemplar de 15 colaboradores. Se hizo hincapié en la revisión documental, observación y la entrevista como instrumentos para medir las variables de estudio. El autor concluyó que el los procedimientos administrativos y la gerencia en la unidad de estudio se trabajan de forma tendenciosa, observándose una escasez de conocimientos en cuanto a los procesos administrativos y la poca integración de los órganos directivos y algunos trabajadores.

Basantes (2014) en la tesis *“Modelo de gestión administrativa y calidad en el servicio al cliente en gobierno Autónomo descentralizado de Ambato – Ecuador”*. Se centró en decidir si la gerencia administrativa se relaciona con la calidad de servicio. El prototipo de indagación fue descriptivo correlacional de diseño no experimental y transversal. Se tomó un censo de 60 elementos que brindan servicio a los usuarios. Seguidamente el estadístico de relación de Spearman localizó un valor de 0,771 representando una correlación positiva alta entre las variables materia de estudio. El autor concluyó que la mayoría de los usuarios de la entidad administrativa estiman que el servicio recibido fue regular, debido a que no se les presta la atención adecuada. Por ello es necesaria aplicar mejoras en la calidad de servicio haciendo partícipe el quehacer empresarial actual, centrarse en la satisfacción de los usuarios.

Ordoñez (2013) en la indagación *“Propuesta de sistema de gestión Administrativo para la Compañía Poison S.A.”*, en la ciudad de Guayaquil, Ecuador; cuya finalidad fue implementar una estrategia de gestión administrativa que contribuya a generar eficiencia en el trabajo de los colaboradores. La temática fue de método cualitativo; no experimental, y nivel descriptivo, cuyo fin fue examinar los problemas presentados en la organización; para

la recopilación de datos utilizó la entrevista aplicada a una muestra de cuatro personas; cuatro empleados directos de la empresa: 1 Gerente General, 1 Jefe de Venta, 1 Contadora y una Asistente contable. El autor concluyó que la compañía no tenía identificada la filosofía de la empresa: misión y visión, considerando la elaboración de las mismas en materia de investigación, permitiendo el buen desempeño y la relación eficiente en el ámbito de la compañía.

Gordón (2013) en la tesis “*La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán, Ecuador*”, tesis para de titulación en Administración y Marketing; la finalidad se centró en examinar a profundidad la gestión administrativa y su posterior efecto en la satisfacción usuaria. El tipo de argumentación fue descriptivo-explicativo, mediante esta metodología se describió e identificó los problemas en la organización, dentro del campo social se enfatizó en una investigación cualitativa para estudiar a profundidad el tema. Se adjudicó la encuesta a una muestra de 3225 mercaderes de la ciudad de Tulcán, quienes tienen dependencia directa con las unidades de Transporte; el autor llegó a la siguiente conclusión: se logró instaurar un modelo de gestión que aportó a la lealtad de los usuarios del medio de transporte y generar la buena predisposición y actitud de todo el personal.

En cuanto a trabajos nacionales cabe citar a Cáceres (2018) en el estudio “*Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018*”, de la Universidad César Vallejo; el propósito fue decretar la conexión entre las variables en mención. La investigación abarcó un diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de tipo básica, de nivel correlacional y corte transversal. La población fue de 137 colaboradores de la unidad de estudio. En definitiva, se adjudicó 2 cuestionarios; mientras que el nivel de correlación fue establecido por el estadístico de Spearman con un valor de 0,551 y un valor $p = 0,000$ menor que el nivel teórico 0,05; el autor concluyó que si existe conexión entre ambos conceptos de indagación.

Tipián (2017) en la investigación “*Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*” de la Universidad César Vallejo. Cuyo propósito fue estatuir la conexión de las variables mencionadas con anterioridad. La investigación abarcó el método cuantitativo-no experimental, de tipo básico, de tiempo transversal y nivel correlacional. La metodología utilizada fue hipotético-deductivo, aplicado a una muestra de 100 personas. Se aplicó un cuestionario de 38 enunciados determinadas en Escala de Likert. El autor concluyó que la

gerencia administrativa tiene conexión estricta con la segunda variable en indagación, resultando un nivel de significancia de 0,000 y positiva de 0,500; es decir una conexión positiva media proporcionada por el estadístico de Spearman.

Valencia y Ocampo (2017) en la tesis “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*” de la Universidad Nacional de Tumbes; cuyo propósito fue explicar la conexión entre los conceptos de estudio. La temática fue descriptiva-correlacional mediante un cuestionario aplicado a una muestra de 39 colaboradores de la entidad. Los autores concluyeron que existe conexión estricta entre los conceptos estudiados determinadas por el estadístico de Pearson con un valor de 0,559; lo que indica una conexión positiva media entre los conceptos investigados.

Briceño (2016) en la investigación “*Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016*”, de la Universidad Nacional de Trujillo; cuyo propósito fundamental fue argumentar de qué manera influye la premisa gerencia administrativa en la quality of service. La metodología utilizada fue de tipo analítica-deductivo con un análisis documental, mediante la aplicación de un cuestionario a 18 directivos, empero; se accedió a la información pública del presupuesto institucional, egresos, ingresos, cuadro de planillas de distintos períodos. El autor concluyó: se demostró la validez de la hipótesis planteada en mérito de la investigación; la gerencia municipal influye en la quality of service de la municipalidad de Chugay; sin embargo, los trámites administrativos son onerosos, el resultado proporcionado por el estadístico de la prueba del Chi cuadrado para la primera variable fue de 52.18 de puntuación en escala de Likert, correspondiéndole un nivel medio influyendo así en la segunda variable con una puntuación de 50.10, también ubicada en un nivel medio.

Suárez y Talavera (2015) en la tesis “*La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014*”, cuyo propósito fundamental fue analizar la conexión entre ambas variables. También, se determinó la relación que existe sobre las enseñanzas pedagógicas, infraestructura y satisfacción usuaria de acuerdo a los procedimientos administrativos. Para tal fin la muestra fue de tipo probabilístico, con la aplicación de dos cuestionarios de 30 preguntas cada una a una muestra de 98 docentes determinadas de manera aleatoria simple. La presente fue un estudio aplicado, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y sección transversal, con la metodología hipotética-deductiva. Los autores concluyeron que: la gran mayoría de los profesores considera que existe una

conexión moderada entre la gerencia y la actividad realizada por parte de los mandos directivos con respecto a la quality of service en el nivel educativo, resultando una relación moderada con un valor de 0,546 determinada por el estadístico de Spearman.

Chirinos y Ríos (2014) en la investigación “*Gestión administrativa y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del Hospital Víctor Larco Herrera-2014*”, de la Universidad César Vallejo. El propósito fue establecer la conexión ambos conceptos de estudio. La indagación fue de cuantitativa, de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de tiempo transversal; cuya muestra representó 146 colaboradores. Se valió del cuestionario para la obtención de datos. Los autores concluyeron que si existe conexión directa y significativa entre ambas variables con un valor estadístico de Spearman de 0,685 y un valor $p = ,000$ inferior al nivel teórico 0,005 estadísticamente respaldando la relación entre ambas variables de estudio.

En este sentido resulta pertinente proporcionar lineamientos teóricos que brinden soporte a la investigación, entre tantas teorías cabe destacar las más acertadas a la variable gestión administrativa, las cuales se detalla a continuación: Desde principios de la humanidad el papel de la administración jugaba un rol importante en la solución de problemas en el entorno laboral, ya con el avance gradual de la civilización los aportes de diversos filósofos, estadísticas, empresarios contribuyó a nuevos testimonios que hablan de la importancia de la administración en las organizaciones.

La teoría de la administración científica tuvo sus inicios en el siglo XX, representada por su máximo exponente Frederick W. Taylor, quien atribuía la importancia de las tareas en el mundo industrial obedece a los métodos de elevar la productividad a su máximo nivel y eliminar las pérdidas que aquejaban las industrias, uno de sus primeras disciplinas la publicó en su libro Shop Management (1903) en la que abordaba técnicas para racionalizar la actividad de los obreros por medio del estudio motion-time study, con el propósito de racionalizar y perfeccionar los procesos de trabajo en las industrias. Taylor fijó 4 principios para asegurar la ganancia máxima para la empresa, pero también para el trabajador: el primero de ellos fue la regla de ideal, el principio de disposición, el de verificación y el principio de ejecución (Chiavenato, 2014, pp. 42-49). Sin embargo, esta teoría tenía sus cimientos de que los intereses de jefe y trabajador son únicos y representan lo mismo, es decir que no puede haber crecimiento y desarrollo para el patrón a menos que vaya acompañada del desarrollo y prosperidad del colaborador (Rocha, Molina y Ramírez, 2010, p. 59).

En cambio, la teoría clásica de la administración fue una corriente administrativa que se asentó en una época muy agitada debido a la primera guerra mundial (1914-1917), el cual surgió en 1916 en Francia que rápidamente se expandió a toda Europa teniendo como máximo representante a Henri Fayol, esta teoría se distingue lograr altos niveles de eficiencia gracias a la importancia de la estructura que debe tener toda compañía, puesto que consideraba a la organización como un todo. Dentro de esta corriente Fayol sustenta 6 categorías esenciales: la clase técnica, comercial, financiera, seguridad, contable y la burocracia. Asimismo, Fayol definió 14 principios adaptables a cualquier circunstancia: partición de actividades, mando y responsabilidad, doctrina, unión de potestad, unión de gestión, sujeción de provecho individual al de interés general, cadena escalar, orden, igualdad, firmeza del personal, iniciativa y finalmente espíritu de equipo (Chiavenato, 2014, pp. 59-62).

Para muchos autores la teoría de las relaciones humanas surgida en Estados Unidos y desarrollada por Elton Mayo significó una oposición y crítica a la teoría clásica ya que fundamentaba un nuevo lenguaje que ofrecía una valoración a la humanización de la compañía, es decir la necesidad de adecuar nuevos patrones de vida de la población estadounidense, con nuevas concepciones de lenguaje administrativo y aportaciones sobre motivación, comunicación, liderazgo, etc. (Chiavenato, 2014, pp. 75-85).

Sin embargo, la teoría neoclásica significó el punto de quiebre a la teoría clásica, ya que la característica principal de esta corriente se enfocó en el excesivo interés de las organizaciones formales como la autoridad, responsabilidad, especialización, etc. Este movimiento es un grupo heterogéneo de autores tales como: Peter Drucker, Harold Koontz, George Terry, etc. Asimismo, surge la administración por objetivos cuyo representante fue Peter Drucker, este enfoque radica en la importancia de los resultados y objetivos con la finalidad de obtener una mayor eficacia (Chiavenato, 2014, pp. 114-138).

Hoy en día hablamos de la administración en la sociedad moderna puesto que considera a la competitividad un factor importante para mantenerse y ser sostenible en el tiempo, por lo tanto, es necesario definir los objetivos que se pretende alcanzar, la toma de decisiones adecuadas, coordinación de actividades, dirigir personas, motivar y evaluar el desempeño de sus colaboradores dependientemente de alcanzar los objetivos, por ello, es indispensable una gestión transparente (Chiavenato, 2014, p. 13). Entendiendo desde otra óptica la perspectiva empresarial exige a los nuevos administradores o gerentes que tan solo no sean ejecutores de tareas, sino que vaya más allá de la responsabilidad de sus trabajadores,

no pueden desperdiciar tiempo en aplicar ensayos que no conducen al camino indicado. A esto le llamamos competitividad en las organizaciones, gente que suma más no que reste.

Hablando del rol gerencial, el administrador de hoy en día tiene una formación universal y diversa que consiste en conocer y desarrollar distintas disciplinas tales como: derecho, sociología, finanzas, gestión pública, y un sinnúmero de tareas que le permite convivir con personas subordinadas a su autoridad. Entonces la visión administrativa debe ser muy amplia, pues él es el mayor responsable de que la organización crezca según lo planeado juntamente con sus colaboradores, asimismo su actuación influye en el comportamiento de las organizaciones humanas. Por ende, la modernización administrativa centra su atención en la nueva gestión pública, en el que se trata de ampliar la visión respecto a las responsabilidades de los niveles jerárquicos de la organización, el llamado gerencialismo y la delegación de poder a su masa de elementos públicos, en ese sentido; se intenta dar un motivo de libertad para la resolución de conflictos (Culebro, 2014, p. 56).

La función administrativa o gestión administrativa parte desde la organización del Estado, en función de intereses generales: es decir la satisfacción plena de la sociedad en su conjunto, básicamente entendida como una gestión bajo normativas jurídicas descentralizadas que auguren el cumplimiento de su misión (Giorgio y Mercedes, 2016 p. 492), tal es el caso de la Sunarp, velar por la seguridad jurídica de sus usuarios respecto de los trámites registrales y todo su complementariedad administrativa. Por un lado, Chiavenato (2014) define a la gestión administrativa como el acto de planear, organizar, dirigir y controlar (p. 60). En esencia estos elementos han demostrado la capacidad competitiva de las organizaciones que aplican este modelo, como impulso de éxito.

Acto seguido se puede inferir que las estrategias administrativas aplicadas al interior de las entidades públicas o privadas son vitales para el correcto funcionamiento, sin embargo, es preciso determinar la problemática existente y con ello plantear bases y herramientas que justifiquen la solución, pues es evidente que no todas ocupan las mismas herramientas, pero si están ligadas a la definición basada en valores organizacionales en el que se ven involucrados la estructura organizacional de la empresa (Villegas, Reyes, Pérez y Maldonado, 2016, p. 258). Esencialmente, la tendencia actual llena de cambios, incertidumbre a gran escala es mucho más exigente, por tal motivo, la administración se ha convertido en la solución más atractiva y en uno de los campos con mayor importancia de la actividad humana (Chiavenato, 2014, p. 7). Otro punto es el cambio de enfoque de la administración clásica hacia una administración por resultados que debe ser diseñado en

base al cumplimiento de objetivos o metas, pues esta marcará la tendencia futura de las organizaciones, es decir un cambio radical basado en resultados, pues toda organización que quiera ser competitiva tendrá que trabajar con resultados. Esta temática será aplicable a todo tipo de organizaciones: grandes o pequeñas, con fines de lucro y no lucrativas y las industrias de servicio.

En tal sentido, la gerencia burócrata está vinculada con satisfacción plena del usuario, pues el impacto dependerá mucho de la gestión y resultados que aspira la empresa. Entonces el foco de atención pasa más por realizar una gestión transparente, esto es más importante y saludable económicamente ya que ayuda a encaminar una nueva imagen hacia la comunidad en general respecto a la empresa u organización. Entonces, el nuevo paradigma de la gestión administrativa deberá enfocar su gestión en apoyo a resultados y la satisfacción total de los comensales de un servicio o producto, ya que toda organización sea cual sea su sector se debe a sus clientes o usuarios. En suma, la complejidad de la administración afronta desafíos de gran escala con el transcurrir del tiempo, entonces las teorías o doctrinas que la sustentan deben adaptarse a los nuevos enfoques que exige la actualidad para seguir siendo aplicables y útiles.

Definitivamente, la particularidad de toda gestión necesariamente tiende a seguir los procedimientos mencionados por el autor, ya que son aspectos fundamentales para que una organización funcione. Pues la mayoría de las organizaciones se acoge a estos procedimientos debido a los resultados obtenidos. Sin embargo, se requiere el compromiso total tanto de trabajadores como mandos gerenciales. Asimismo, Delia, *et al.* (2014) comentan que los procesos administrativos dentro de las compañías se sistematizan en actividades importantes, las cuales implica; la planeación, organización, dirección y control (pp. 10-11). Consecuentemente, la administración complementa un rol fundamental que las organizaciones no deben descuidar, ahora que la actualidad es exigente, pues las organizaciones buscan ser socialmente responsables en beneficio de los ciudadanos.

Así pues los lineamientos de Política Institucional refrendados por Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N°125-2018-SUNARP/SN con fecha 31 de mayo presentó el Plan Operativo Institucional 2019 cuyos lineamientos abarcan; una gestión orientada a la calidad (cuya finalidad es brindar servicios de excelencia en su máxima expresión mediante el trabajo en equipo, el impulso creativo y la mejora continua); del mismo modo mejorar la gestión del capital humano (actividades articuladas al desarrollo de los colaboradores), en la misma línea también se menciona las alianzas con actores

involucrados en la gestión (reforzar relaciones con los grupos de interés vinculados al procedimiento registral), y finalmente el fortalecimiento de las acciones anticorrupción (vigilar y fiscalizar la función pública para ser garante de una cultura de calidad en el servicio) (p. 7).

La gestión administrativa plantea a la planeación como una de las dimensiones que a priori es una de las actividades fundamentales en el campo empresarial, puesto que supone un plan de acción para prevenir futuros cambios, debido a la incertidumbre cambiante de la economía (Arriaga, 2018, p. 21). Sin embargo, Delia, *et al.* (2014) menciona que la planeación es una tendencia de prever el futuro con la finalidad de desarrollar una hoja de ruta que permita crecer a la organización en un futuro inmediato, a su vez debe guardar una conexión estrecha con los fines y metas que se desea alcanzar (p. 40). Entonces la planeación es una secuencia de pasos trazados en base al logro de fines de una determinada empresa, planificadas en base a políticas, estrategias y la asignación de recursos que harán posible el cumplimiento de dicha meta.

Todo proceso de planeación empieza primero por determinar el objetivo que se pretende alcanzar, luego de ello se estructuran los planes para alcanzarlos, es decir es el punto inicial para saber exactamente a dónde y cómo llegar ahí (Chiavenato, 2013, p. 125). Consecutivamente se tiende a programar las actividades: Es una serie de actividades que concluyen en la consecución de una meta, es decir sirve de guía para alcanzar un objetivo, dentro de sí misma debe contener metas específicas que a su vez incluyan un conjunto de estrategias menores (Chiavenato, 2014, p. 126). En cambio, la organización representa eslabones que permiten integrar, ordenar y delegar las actividades con el fin de lograr los objetivos, pero es indispensable diseñar un grupo operativo alineado a las metas organizacionales. Asimismo, Delia, *et al.* (2014) definen a la organización como un mecanismo racional necesario para la asignación de jerarquías, asociar actividades y funciones con la finalidad de simplificar las actividades dentro de una compañía (p. 55).

Un punto importante de la organización es la división del trabajo, definida por Chiavenato (2014) quien señala que “la palabra organización significa una empresa humana moldeada con la intención de alcanzar determinados objetivos, asimismo basa su estructura en la división del trabajo entre los miembros de la organización” (p. 129). Previamente, se entiende que el agrupar las actividades es “el acto de integrar, estructurar, organizar los recursos implicados en la administración, estableciendo sus atribuciones y relaciones entre ellos, así como agrupar las actividades en una estructura lógica” (Chiavenato, 2014, p. 129).

Otro factor es la dirección entendida como la consumación íntegra y diaria de las actividades que tienen como característica principal conducir al talento humano hacia la productividad, encaminados bajo una misma perspectiva de cooperación, confianza y conexión de actividades con el personal plenamente capacitado. En tanto que Delia, *et al.* (2014) definen a la dirección como el esfuerzo íntegro de todo el talento humano con la finalidad de conseguir las metas, e influir en el desempeño individual y colectivo de los trabajadores para que avancen en el mismo sentido, es decir las metas organizacionales (p. 66). En el caso de dirección que proviene del latín “directio” destinada a la acción de dirigir, y otros términos el verbo “dirigir” también proviene del latín que significa guiar en cierta dirección, esto verbos finalmente llegan a una conclusión la de ejercer influencia sobre los otros hacia una dirección, esta es la tarea gerencial de mayor privilegio (Aktouf y Suárez, 2012, p. 107).

Para la dirección es fundamental la comunicación oportuna definida por Chiavenato (2014) en el que todo administrador de cualquier compañía que tenga a cargo a colaboradores, éste debe saber comunicar, dirigir y motivar, para que puedan cumplir con los objetivos trazados por la organización (p. 130). Toda ello debe consolidarse en la orientación al usuario, es decir, la tendencia futura de las organizaciones tendrá que orientarse al usuario, ya que estos son cada vez más exigentes, por ello; se buscan colaboradores con vocación para asumir este rol al interior de las empresas. Por ello, “la dirección es un elemento complejo que constituye actividades de orientación, comunicación, en resumen, todos los procesos que permitan alcanzar los objetivos de la organización” (Chiavenato, 2014, p. 131).

Como último recurso Delia, *et al.* (2014) plantea que el control significa hacer una comparativa entre el desempeño y las metas planeadas, para luego analizar las variaciones y determinar las falencias que impidieron cumplir con lo esperado, finalmente una vez detectado las causas posibles se prioriza un plan de acción con el fin de reajustar y alcanzar lo planeado (p. 81). Otro punto es que el control es un proceso transversal en el que la compañía se asegura que los recursos son utilizados de manera eficiente que a su vez permita el cumplimiento de las metas organizacionales (Arriaga, 2018, p. 21).

El control abarca el monitorear el desempeño, es decir que la “observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa respecto de aquello que se controla” (Chiavenato 2014, p. 132) para su posterior aplicación de acciones correctivas: entendida como “la comparación de los resultados con lo planeado, no busca solo

detectar las varianzas, falencias o las desviaciones, sino prever resultados futuros y descubrir dificultades para que las operaciones futuras produzcan mejores resultados” (Chiavenato, 2014, p. 132).

El contexto empresarial exige nuevas tendencias sobre calidad de servicio orientadas a la plena satisfacción del ciudadano, pues de ella depende el crecimiento de la empresa sea cual sea su actividad, en mérito a ello la Sunarp expresa su política institucional y vela por el cumplimiento de la calidad de servicio. En cuanto a la prestación de servicio que la mayoría de entidades públicas o privadas ofrece y brinda consta de elementos físicos y la fuerza laboral que lo integra para tal fin, es decir producir el servicio, sin embargo se debe considerar 5 elementos: tecnología, proceso del servicio, el tipo de proceso que involucra producir el servicio, ubicación y tamaño (lugar del servicio) y finalmente la fuerza laboral, es decir el grado de habilidad y participación que tomo la elaboración del servicio (Villalta, 2004, p. 33). No obstante, un buen servicio puede entenderse como “beneficios seguros para el cliente” (Lovelock, *et al.*, p. 104).

En primer lugar se tiene a la teoría de las 4C del servicio: Según Prieto (2014) la calidad del servicio la comprenden las 4 “C” del servicio: primero el cliente; entendida como toda persona que carece de algo y en base a ello busca un servicio con ciertas características para poder satisfacerla completamente; segundo la comodidad: aquello que ofrecemos al cliente para su satisfacción; tercero la comunicación: divulgación y promoción real del servicio para informar y persuadir al usuario para que compre el servicio ofrecido y por último el costo: inversión que genera el producir el bien o servicio y esta a su vez sea atractiva para el usuario del servicio (p. 31-35). Por lo tanto, la calidad del servicio atañe a cada departamento y a cada individuo que hace parte de la empresa.

El tema de la calidad tuvo una etapa transitoria de diversos enfoques detallada a continuación: la primera representa antes de la inspección (siglo XIX): Desde la aparición del ser humano, éste ha mostrado su preocupación en la calidad. En sus inicios la calidad estaba determinada por la selección de alimentos y el vestido que beneficiara al ser humano en sí, puesto que no había procesos de elaboración. Entonces el productor y usuario se conocían a la perfección, el negocio era de forma simple y directa, no había distinciones y amparos. Es decir, los productos eran especiales y únicos para satisfacer la necesidad inmediata de los clientes (Cantú, 2011, p. 4).

La segunda abarca la etapa de inspección: con la aparición de las nuevas ciudades se dio origen a nuevos mercados de servicios y bienes, tal apogeo facilitó el crecimiento y

desarrollo de que los productos contengan especificaciones, donde resalta la etapa del inspector, quien tiene la función de inspeccionar y examinar la uniformidad de los productos ajustados a especificaciones de los clientes (Cantú, 2011, p. 5).

La tercera hace hincapié en el control estadístico del proceso (1930): Etapa en la que hace aparición los métodos estadísticos como resultado de los niveles de inspección resaltando la figura de Walter Shewhart quien consideraba que la calidad era una cuestión de cambio que se podía controlar ante la supresión de las causas que provocaban errores en la producción, con la finalidad de superar las falencias antes de que el producto sea culminado en su totalidad (Cantú, 2011, p. 5).

La cuarta etapa consiste en el aseguramiento de la calidad (1950): Periodo en el que la calidad no dependía solo de los procesos sino que se vuelve más compleja al requerir actividades de soporte, para lo cual se necesitó la coordinación de esfuerzos dirigidos a todas las áreas que necesariamente involucraban aspectos de calidad y para ello se necesitaba la integración de toda la jerarquía organizacional como medio de ejecutar políticas de calidad en beneficio de los clientes (Cantú, 2011, p. 5).

Finalmente surge la etapa de la gerencia estratégica de la calidad total (1990): Periodo en que surgen las necesidades del consumidor al reconocer puntos estratégicos de calidad competitiva. Etapa en la que se pretende satisfacer al cliente interno como también al cliente externo a efectos de brindar principios de excelencia en cuanto a calidad. Las compañías adoptan nuevos modelos de calidad basados en la excelencia, es decir la calidad total en la que todas las compañías inician su rumbo hacia la cultura de calidad para garantizar su permanencia en el mercado (Cantú, 2011, p. 6).

Sin embargo, cabe destacar la trilogía de Juran; que divide a la calidad total en 3 etapas: planeación de la calidad (comprendió las secuencias de inputs y outputs: que inician desde la identificación del cliente hasta finalizar la transacción comercial); control de calidad (necesariamente relacionada a la retroalimentación entre todos los niveles y procesos); mejoramiento de la calidad; basada en la mejora continua de todos los proyectos, para ello es necesaria la implementación de controles de calidad que coordinen, diseñen y legalicen e institucionalicen la mejora de la calidad en toda la organización (Cantú, 2011, p. 21).

En cambio, los pensamientos de Deming se contemplaban en que los principios de calidad se asemejan a la de una economía saludable, ya que la calidad genera una respuesta en cadena que al final generan y enriquecen el empleo. Asimismo, la postura de Ishikawa se fundamenta en el aseguramiento y control de calidad, en relación a principios detallados

en cualquier organización: “en cualquier industria, controlar la calidad es hacer lo que se debe, el control de la calidad inicia y termina con la capacitación”, y para ello se necesita capacitación continua y oportuna a todos los miembros que les permita elevar su nivel de productividad (Cantú, 2011, pp. 19-22).

Por el contrario, Ford (2013) nos menciona 5 reglas esenciales para brindar un servicio excepcional al usuario que supere sus probabilidades, las cuales son: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Sin embargo, es necesario definir quién es el cliente, en concordancia con la investigación los ciudadanos que requieren servicios registrales son los usuarios principales, tal como lo define Prieto, el cliente es toda persona que posee una carencia o necesidad de un producto o servicio insatisfecho. Por lo tanto, el servicio ha de convertirse en la herramienta más efectiva que permita superar la expectativa de los usuarios en cuanto al servicio o producto (Prieto, 2014, p. 21). Simultáneamente, el foco de atención de las entidades públicas debe estar centrada en una base colaborativa con objetivos comunes, en proveer herramientas informáticas compartidas cuya finalidad sea la coordinación y estandarización de actividades en beneficio de la comunidad local (Roseth, Reyes y Santiso, 2018, p. 163).

Hoy la tendencia global exige brindarle un servicio de excelencia que aporte valor al usuario, para tal fin es necesaria una relación estrecha y un vínculo saludable con los clientes que a su vez permita minimizar errores y acelerar los trámites registrales, caso contrario la imagen de la organización se debilitará frente al de la competencia (Prieto, 2014, p. 22). Entonces la calidad enfocada al usuario es una estrategia para lograr la ventaja competitiva y un servicio de excelencia mediante a aquellos clientes que usted tiene la oportunidad de servirles (Prieto, 2014, p. 27).

El servicio excepcional hoy en día significa rapidez en los trámites, es decir sirve como guía para que los empleados de una compañía intenten satisfacer completamente a los usuarios (Tschohl, 2011, p.10). La importancia del buen servicio al cliente en un escenario actual se trata de aferrar a la supervivencia como herramienta diferencial de los negocios, como servidor público, sobre todo debe ser capaz de identificar las principales demandas y expectativas de los usuarios, de tal modo que la recopilación de toda la información sea alineada a los valores de la empresa (Rocha, 2018, p. 2, para tal efecto a continuación se detallan las dimensiones:

La confiabilidad y disponibilidad son términos semejantes, pues representan la disposición de que un producto esté listo para su uso cuando el usuario lo necesite (Cantú,

2011, p. 10). Asimismo, la confiabilidad significa cumplir con la promesa del servicio: hacer lo que dijo que iba a hacer para el cliente (Bush, 2009, p. 13). pero también involucra el cumplimiento del servicio, es decir “la capacidad de entregar lo prometido, de modo confiable y preciso” (Bush, 2009, p. 12). Es importante determinar los límites de la responsabilidad como entidad u organización que tiene como finalidad el servicio excepcional, mediante el cumplimiento de lo acordado, en el tiempo requerido y necesario para no generar pérdidas de clientes.

Para muchos autores la muestra de interés en la resolución de problemas representa la tendencia actual y cambiante, y esta hace que cada vez más los empleados de las organizaciones sean creativos y personas apasionadas a lo que realmente desean brindar a sus clientes, se debe priorizar este principio ya que hoy en día se buscan colaboradores con habilidades y que tengan predisposición de servir, asimismo de que el trabajador goce de una buena actitud, puesto que la imagen de toda empresa pública son los propios trabajadores; entonces este aspecto pasa por ello por mostrar el interés y generar confianza en el usuario.

También es esencial demostrar sensibilidad hacia el usuario, entendida como la disposición de ayudar a los clientes oportunamente (Bush, 2009, p.12). La puntualidad siempre ha sido importante, y hoy una acción sensible, hacer las cosas en el momento oportuno, es mucho más crucial. Poco sorprende entonces que los clientes exijan tiempos de entrega más cortos y servicio más rápido que nunca. Cuando ven que otros prometen rápido, esperan que usted haga lo mismo.

Sin embargo, lo que más le molesta a un usuario son los tiempos de espera: por ello, el mejor momento para cualquier cosa es el momento que resulta mejor para el cliente, las investigaciones muestran que el aspecto más frustrante de la espera es no saber cuánto más habrá que esperar (Bush, 2009, p. 18). Los clientes son menos capaces, por no decir que están menos dispuestos, a esperar que los atiendan durante su hora de almuerzo en un día de trabajo que en una tranquila tarde de domingo. Por ello es necesario que piense en sus propias experiencias como cliente. Finalmente, significa cumplir con los plazos de entrega, por ello; la evolución de los servicios registrales ha conllevado a diseñar estrategias que simplifiquen los plazos para la entrega de los requerimientos por parte de los usuarios de la Sunarp, esta demanda de simplificación y mejora en las normativas para que los procesos registrales sean tratados con mayor agilidad y con plazos de atención cumplidos a pie de las normas han significado un propósito constante de la gestión (Memoria anual de la Sunarp, 2015, p. 24).

Un consejo importante es que empiece por averiguar lo que el cliente realmente necesita y para cuándo (Bush, 2009, p. 17). A veces parece que todos quieren que todo se haga al mismo tiempo. Pero es un error que los clientes no aceptarán nada menos que en ese instante, por otro lado, si usted como empleado otorga demasiado espacio para acomodarse o tiempo para efectuar el trabajo, podrá parecer lento, lo cual hace que usted y la empresa parezcan poco capaces de responder.

No obstante, la definición de seguridad a temas referidos a la actividad registral o rubro de la organización pasa por el hecho del conocimiento del servicio que se brinda, asimismo la habilidad de transmitir confianza al usuario (Cevallos, *et al.* 2019, p. 5). Asimismo, es la sustancia que respalda a su estilo y viene en cuatro paquetes: conocimiento del producto, conocimiento de la empresa, habilidad para escuchar, habilidad para resolver problemas (Bush, 2009, p. 22). Por ello, brindar un servicio fuera de serie tiene tal impacto positivo sobre su empresa, su cliente y su carrera. Los que dan un buen servicio sobresalen, así que sea memorable, combine la sustancia con el estilo, lo que hace y cómo lo hace, para asegurar a los clientes que realmente sabe y le importa lo que hace.

Las organizaciones también deben demostrar que su personal muestra cortesía, dado que, un servicio atento entregado con rapidez y confianza por personas conocedoras y corteses (Bush, 2009, p. 23). Por otra parte, puede significar una atención personalizada que ofrece la organización. A su vez el personal debe inspirar confianza: el factor de aplomo tiene que ver con gestionar los sentimientos de confianza de los clientes (Bush, 2009, p. 21). La decisión del cliente de confiar en usted se edifica sobre la honestidad, el conocimiento y la experiencia.

Particularmente, la empatía significa reconocer y afirmar el estado emocional de otra persona (Bush, 2009, p. 24). Los clientes vienen en todos los tamaños y formas, y traen una variedad igualmente amplia de deseos, necesidades, expectativas, actitudes y emociones a la transacción de servicio. En consecuencia, los clientes desean que se les trate como a individuos. Actualmente, la atención personalizada significa la relación directa entre un colaborador y el usuario con la finalidad de absolver sus dudas y ayudarlo en los trámites o documentación que requiera el cliente. Empero, la importancia de ello conlleva a los elementos tangibles que ayudan a transmitir el valor de los aspectos intangibles de la transacción del servicio (Bush, 2009, p. 28). Hay cuatro maneras de gestionar los elementos tangibles en su propio entorno para crear una impresión positiva en los usuarios: procure cuidar su apariencia y del aspecto de los materiales que entregue a los clientes, cuando un

cliente le dé su nombre, su teléfono, escribala, asegúrese que las partes del sitio de trabajo que los clientes ven y especialmente las que tocan estén limpias, ofrezca confirmación por correo electrónico a los clientes. Por el contrario, Cevallos, *et al.* (2019) menciona que es “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados” (p. 5).

Este caso involucra las instalaciones cómodas: cuando los clientes describen el servicio que usted brinda a sus amigos y colegas, aquellos que pudieran convertirse en sus próximos clientes, enfocarán sus observaciones en elementos tangibles (Bush, 2009, p. 29). También es muy importante la apariencia del personal; puesto que el cliente es la única razón por la cual estamos aquí (Bush, 2009, p. 29). Por lo tanto, como trabajadores de una entidad se cual sea el rubro nos debemos principalmente a nuestros clientes, y es la imagen que queremos genera en ellos acerca de nosotros es primordial para conservar al cliente y transmitirle confianza. Entonces; “la imagen juega un papel determinante en la percepción del cliente de la calidad del servicio y es tan importante tanto para empresas como para todo tipo de organizaciones” (Vargas, Guadalupe y Guerra, 2010, p. 29).

Lo mencionado con anterioridad y gracias al aporte de distintos autores nos conlleva a plantear la siguiente problemática general: ¿cuál es la relación entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao 2019?, de igual importancia deriva problemas específicos detallados a continuación: primero, ¿cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio?; segundo, ¿cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio?; tercero, ¿cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio?; y por último ¿cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio?, todas sin excepción en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

De este modo, Hernández, *et al.* (2014) nos menciona que toda indagación indica la causa del estudio manifestando los alegatos y demostrando la carencia e importancia de la misma (p. 40). Por ende, la investigación se sustenta en 3 tipos de justificación: primero la justificación teórica: Bernal (2010) sostiene que la justificación teórica tiene el propósito de generar nuevos conocimientos en base a teorías o principios existentes (p. 87). Por ello, la investigación se apoya en el aporte teórico de Chiavenato, Cantú y Lisa Ford, quienes de manera compleja describen las teorías de la administración y su campo social.

Segundo, la justificación metodológica: Sáenz *et al.* (2012), fundamenta que la investigación metodológica representa las técnicas utilizadas en la indagación a fin de generar conocimiento válido. En resumen, la investigación utilizará el método hipotético-

deductivo determinadas por un instrumento de medición, es decir el cuestionario; el cual permitirá recolectar los datos. Estos instrumentos constituyen la metodología elaborada a partir de la operacionalización de las variables de estudio.

Finalmente, la justificación práctica; en la que se pretenderá conocer la relación que, entre los conceptos de estudio señalados con anterioridad, permitiendo identificar el grado de asociación entre las variables y facilitar estrategias que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía. En la actualidad los clientes son el pilar fundamental para que las empresas funcionen, pues de estos pende el éxito o el fiasco de la misma, tanto es así que la mejor escuela para ver tus dificultades como empresa lo representan tus clientes.

Por otra parte, el planteamiento de la hipótesis general de la que deriva la investigación es la siguiente; Si existe relación significativa entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao 2019. Complementariamente, se plantea las hipótesis específicas: primero, existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio; segundo, existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio; tercero, existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio y finalmente existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao 2019.

De la misma forma se plantea como objetivo general: determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao 2019. Asimismo, concurren los siguientes objetivos específicos: primero, determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio; segundo, determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio; tercero, determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio y por último determinar la relación entre el control y la calidad, todas en el ámbito de estudio representado por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

La indagación será de óptica cuantitativa, de orden hipotético-deductivo, ya que; a través de la realidad problemática se puede plantear una hipótesis y sustentar las ideas con teorías e intentar validar la hipótesis empíricamente. Hernández, *et al.* (2014) mencionan que la metodología cuantitativa “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4). Para los mismos autores el método hipotético-deductivo consiste en que a partir de principios generales conlleva a principios particulares que deriva del elemento de estudio.

Asimismo, el trabajo será de diseño no experimental, de tiempo transversal, puesto que el estudio se centra en observar y analizar la variable en su contexto natural sin manipularla. Por ello, Hernández, *et al.* (2014) afirman que el diseño no experimental se realiza sin manipular de manera directa las variables de estudio, es decir observar los eventos en su entorno natural para después ser analizados (p. 152). En cambio, el tiempo transversal indica que los datos son recolectados en una única instancia y momento (p. 154). En la misma línea, el trabajo será de tipo aplicada ya que “tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción, puede aportar hechos nuevos si proyectamos bien nuestra investigación de modo que la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría” (Baena, 2014, p. 11). Por lo tanto, el presente estudio será de tipo aplicada, puesto que; busca entender y conocer el porqué de la situación problemática para finalmente intentar mostrar una posible solución.

Por otra parte, el estudio será de nivel descriptivo-correlacional-concluyente, ya que pretende medir el grado de asociación entre ambas variables, describiendo tal como se muestran naturalmente. Este estudio relaciona y mide el grado de conexión entre las variables y la manera cómo interaccionan dos o más variables entre sí (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, pp.74- 76). Para Hernández, *et al.* (2014) la investigación descriptiva “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 92).

2.2 Operacionalización de variables

Finalmente, la Operacionalización de variables consolida los aspectos generales para identificar los indicadores que se desprenden de las dimensiones investigadas, a ello se suma Hernández, *et al.* (2014) quienes definen a la variable como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105). En fin, la definición operacional engloba la clase de procedimientos que debe estar sujeta a las actividades del investigador; que permiten la obtención de datos (p. 120). Mientras que la definición conceptual se basa en definiciones contextualizadas en libros especializados o diccionarios que describen la esencia de una variable o fenómeno real” (p. 119). A continuación, se detalla las definiciones vertidas por los autores Chiavenato y Lisa Ford para las variables consignadas en la siguiente matriz.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA
Variable 1: Gestión administrativa	La gestión administrativa es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para alcanzar los objetivos de la empresa (Chiavenato, 2014, p. 8).	Planeación	Objetivos	1,2,3	Ordinal
			Programación de actividades	4, 5	
		Organización	División del trabajo	6,7,8	
			Agrupar las actividades	9,10	
		Dirección	Orientación al usuario	11,12,13	
			Comunicación oportuna	14,15	
		Control	Monitoreo del desempeño	16,17,18	
			Impacto del servicio	19,20	
Variable 2: Calidad de servicio	Las 5 reglas esenciales para brindar un servicio de calidad son: Confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (Ford, 2013, p. 204).	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	21,22	Ordinal
			Muestra de interés en la resolución de problemas	23,24	
		Sensibilidad	Personal con deseo de ayudar	25,26	
			Personal orientador	27,28	
		Seguridad	Personal que muestra cortesía	29,30	
			Personal que inspira confianza	31,32	
		Empatía	Atención personalizada	33,34,35,36	
		Elementos tangibles	Instalaciones cómodas	37,38	
			Apariencia de personal	39,40	

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población y muestra y muestreo

Una vez definido la metodología de la investigación se procede a estructurar la característica poblacional del objeto de estudio que se pretende investigar, definida por; Hernández, *et al.* (2014) como un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Por lo tanto, la población del estudio la comprenden los usuarios que realizan transacciones de carácter registral tales como: registros de propiedades, constitución de sociedades, orientación, expedición de títulos de propiedad (copia informativa o copia certificada literal). Esto se asimiló a criterio del investigador dada la relación directa con los usuarios que realizan transacciones, y estos a su vez pueden volver a solicitar las transacciones en los días posteriores, por ello se consideró un rango de atención de tres días en la Sunarp (ver tabla número 2) con la finalidad de ajustar los parámetros de investigación y ser viable la aplicación del cuestionario, llegando a considerarse una población de 150 ciudadanos atendidos en los tres días considerados por el investigador.

Tabla 2
Usuarios atendidos por día (lapso de tres días)

Fecha	Usuarios atendidos por día
06/05/19	48
07/05/19	50
08/05/19	52
Total	150

Fuente: Elaboración propia.

La muestra para Hernández, *et al.* (2014) representa un subgrupo de elementos que poseen características similares pertenecientes a la población (p. 175). Principalmente, en la indagación se realizó un muestreo de tipo no probabilístico, cuya característica principal es que: dentro del tipo de muestreo en mención se fijó el muestreo por conveniencia; ya que el investigador tiene una relación estrecha con los usuarios del área de archivo, es decir una interacción directa con los clientes o usuarios el cual le facilitará aplicar los instrumentos de recolección de datos. Sucesivamente la unidad de análisis está representada por los usuarios atendidos por día.

Para este caso específico se trabajó con un marco muestral: es decir la relación de usuarios atendidos por día que emite el área de archivo de la Sunarp, trabajados en base a un código de publicidad registral, (véase anexo 3), que fueron determinados en base al promedio atendido de usuarios en un rango de tres días (desde el día 6 de mayo hasta el 8 de mayo del 2019). De acuerdo al tipo de muestreo no probabilístico basado en el promedio de atención diaria resultó una muestra de 50 usuarios.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández, et al. 2014, p. 200). Por tal motivo, para la recolección de datos e información se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos que permitan la obtención total de los sucesos.

Consecutivamente “el concepto de técnicas de recogida de información engloba todos los medios técnicos que se utilizan para registrar las observaciones o facilitar el tratamiento” (Gil, 2016, p. 12). Por ende, en la investigación se utilizó la encuesta con 40 ítems cuya finalidad fue recabar información sobre los eventos que se pretenden estudiar. Sin embargo, Hernández, et al. (2014) menciona que el instrumento de más utilidad para obtener información es el cuestionario, definido como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 212). En definitiva, se utilizará el cuestionario, con la finalidad de alcanzar la información pretendida, respaldada por las respuestas de los encuestados.

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández, et al., 2014, p. 200). En conclusión, la validez fue sometida a juicio de expertos con la finalidad de validar el instrumento que permita su posterior aplicación para obtener los datos que finalmente serán procesados en el programa estadístico.

Tabla 3

Validez del instrumento por especialistas

Experto	Especialidad	Resultado
Dr. Alva Arce Rosel César	Administración	Si cumple
Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Administración	Si cumple
Dr. Aliaga Correa David Fernando	Administración	Si cumple

Fuente: Elaboración propia. (Validado el 03 de mayo de 2019).

La confiabilidad se realizó gracias al estadístico de Alfa de Cronbach que sirve para indicar el nivel de confiabilidad del instrumento, que posteriormente serán ingresados al SPSS v.23 para su análisis, el cual consta de una encuesta a 50 usuarios de la Sunarp. Entonces, el alfa de Cronbach, es “un coeficiente de medida de consistencia interna de un test o una prueba. También, es un índice de fiabilidad relativa referido a la constancia de una prueba como instrumento de medida” (Río, 2015, p. 6). Respecto a la fiabilidad del instrumento George y Mallery sugieren los siguientes valores:

Tabla 4

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Coefficiente alfa > 0.9 excelente
Coefficiente alfa > 0.8 bueno
Coefficiente alfa > 0.7 aceptable
Coefficiente alfa > 0.6 cuestionable
Coefficiente alfa > 0.5 pobre
Coefficiente alfa < 0.5 inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003).

En el estudio se aplicó una encuesta a 50 usuarios arrojando como valores lo siguiente:

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
.891	20

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
.873	20

Fuente: Elaboración propia.

El resultado en la tabla 5 indica un valor de 0,891 mientras en la tabla 6 tiene un valor de 0,873 lo que indica que este instrumento tiene un grado de confiabilidad buena.

2.5 Procedimiento

La presente indagación; Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Sunarp se desarrolló en varias fases que se detallan a continuación: La primera fase estuvo dirigida a seleccionar la documentación teórica necesaria para definir las dimensiones objeto de estudio, luego dividir las en indicadores que permitan contextualizar la investigación y finalmente iniciar la redacción de la tesis planteada. La segunda fase hizo hincapié en la recolección de los datos aplicando las técnicas estructuradas que permitan la obtención de los datos, las cuales fueron sometidas a procesos estadísticos de análisis e interpretación como resultado de la investigación de campo. La tercera fase concluyó con la integración de resultados que permiten confrontar o aceptar mediante la discusión los resultados obtenidos durante la investigación. Asimismo, se concluye con recomendaciones expuestas por el investigador.

2.6 Métodos de análisis de datos

El “Método hipotético-deductivo es la primera vía de inferencias lógicas deductivos para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se puedan comprobar” (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.155).

2.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se tendrá en cuenta y se garantiza la veracidad de los resultados obtenido por parte de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral del Callao que participaron en la encuesta. Asimismo, se consideró el Código de Ética Profesional del Administrador, estipulada en el capítulo XIV, artículo 114 en el que señala “el estudiante deberá reconocer la autoría literaria en su quehacer académico, entendiendo esto el evitar el plagio y la copia de materiales protegidos”, fomentando así la investigación y fortaleciendo el espíritu de responsabilidad con la sociedad.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 7

Descripción de la variable Gestión administrativa

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Gestión administrativa	Nunca	167	16.7%	334.0%
	Casi nunca	122	12.2%	244.0%
	A veces	252	25.2%	504.0%
	Casi siempre	222	22.2%	444.0%
	Siempre	237	23.7%	474.0%
Total		1000	100.0%	2000.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 7, observamos que un 25,2% de los encuestados menciona que a veces se gestionan las actividades administrativas mientras un 23,7% menciona siempre, el 22,2% menciona casi siempre, el 16,7% menciona nunca y finalmente el 12,2% menciona casi nunca.

Tabla 8

Descripción de la dimensión planeación

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Planeación	Nunca	45	18.0%	90.0%
	Casi nunca	33	13.2%	66.0%
	A veces	69	27.6%	138.0%
	Casi siempre	52	20.8%	104.0%
	Siempre	51	20.4%	102.0%
Total		250	100.0%	500.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 8, observamos que un 27,6% de los encuestados menciona que a veces se gestiona la planeación orientada al beneficio de la sociedad, mientras un 20,8% menciona casi siempre, el 20,4% menciona siempre, el 18% menciona nunca y finalmente el 13,2% menciona casi nunca.

Tabla 9

Descripción de la dimensión organización

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Organización	Nunca	36	14.4%	72.0%
	Casi nunca	29	11.6%	58.0%
	A veces	62	24.8%	124.0%
	Casi siempre	60	24.0%	120.0%
	Siempre	63	25.2%	126.0%
Total		250	100.0%	500.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 9 observamos que el 25,2% de los encuestados menciona que siempre se organiza la gestión administrativa, un 24,8% a veces, un 24% casi siempre, un 14,4% menciona nunca y un 11,6% menciona casi nunca respectivamente.

Tabla 10

Descripción de la dimensión dirección

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Dirección	Nunca	48	19.2%	96.0%
	Casi nunca	30	12.0%	60.0%
	A veces	62	24.8%	124.0%
	Casi siempre	46	18.4%	92.0%
	Siempre	64	25.6%	128.0%
Total		250	100.0%	500.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 10 observamos que los encuestados en un 25,6% mencionan que siempre se direcciona la gestión administrativa, un 24,8% a veces, un 19,2% nunca, un 18,4% menciona casi siempre y un 12% menciona casi nunca respectivamente.

Tabla 11

Descripción de la dimensión control

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Control	Nunca	38	15.2%	76.0%
	Casi nunca	30	12.0%	60.0%
	A veces	59	23.6%	118.0%
	Casi siempre	64	25.6%	128.0%
	Siempre	59	23.6%	118.0%
Total		250	100.0%	500.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 11 observamos que los encuestados en un 25,6% menciona que casi siempre se controla la gestión administrativa, mientras que un 23,6% menciona a veces y siempre, un 15,2% menciona nunca, y un 12% menciona casi nunca respectivamente.

Tabla 12

Descripción de la variable calidad de servicio

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Calidad de Servicio	Nunca	146	14.6%	292.0%
	Casi nunca	131	13.1%	262.0%
	A veces	246	24.6%	492.0%
	Casi siempre	206	20.6%	412.0%
	Siempre	271	27.1%	542.0%
Total		1000	100.0%	2000.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 12 observamos que los encuestados en un 27,1% menciona que siempre calidad de servicio es un factor importante en las organizaciones públicas, mientras que un 24,6% menciona a veces, un 20,6% menciona casi siempre, un 14,6% menciona nunca y un 13,1% menciona casi nunca respectivamente.

Tabla 13

Descripción de la dimensión confiabilidad

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Confiabilidad	Nunca	25	12.5%	50.0%
	Casi nunca	28	14.0%	56.0%
	A veces	48	24.0%	96.0%
	Casi siempre	38	19.0%	76.0%
	Siempre	61	30.5%	122.0%
Total		200	100.0%	400.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 13 observamos que los encuestados en un 30,5% mencionan que siempre confía en la calidad de servicio, mientras que un 24% menciona a veces, un 19% menciona casi siempre, un 14% menciona casi nunca y un 12,5% menciona nunca respectivamente.

Tabla 14

Descripción de la dimensión sensibilidad

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Sensibilidad	Nunca	43	21.5%	86.0%
	Casi nunca	21	10.5%	42.0%
	A veces	61	30.5%	122.0%
	Casi siempre	41	20.5%	82.0%
	Siempre	34	17.0%	68.0%
Total		200	100.0%	400.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 14 observamos que los encuestados en un 30,5% mencionan que a veces percibe la sensibilidad en la calidad de servicio, mientras que un 21,5% menciona nunca, un 20,5% menciona casi siempre, un 17% menciona siempre y un 10,5% menciona casi nunca respectivamente.

Tabla 15

Descripción de la dimensión seguridad

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Seguridad	Nunca	28	14.0%	56.0%
	Casi nunca	26	13.0%	52.0%
	A veces	41	20.5%	82.0%
	Casi siempre	51	25.5%	102.0%
	Siempre	54	27.0%	108.0%
Total		200	100.0%	400.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 15 observamos que los encuestados en un 27% menciona que siempre confía en la seguridad del servicio, mientras que un 25,5% casi siempre, un 20,5% a veces, un 14% nunca y un 13% menciona casi nunca respectivamente.

Tabla 16

Descripción de la dimensión empatía

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Empatía	Nunca	25	12.5%	50.0%
	Casi nunca	28	14.0%	56.0%
	A veces	48	24.0%	96.0%
	Casi siempre	38	19.0%	76.0%
	Siempre	61	30.5%	122.0%
Total		200	100.0%	400.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 16 observamos que los encuestados en un 30,5% mencionan que siempre percibe empatía por parte de los colaboradores de la Sunarp, mientras que un 24% a veces, un 19% casi siempre, un 14% casi nunca y un 12,5% menciona nunca respectivamente.

Tabla 17

Descripción de la dimensión elementos tangibles

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Elementos tangibles	Nunca	25	12.5%	50.0%
	Casi nunca	28	14.0%	56.0%
	A veces	48	24.0%	96.0%
	Casi siempre	38	19.0%	76.0%
	Siempre	61	30.5%	122.0%
Total		200	100.0%	400.0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 17 observamos que los encuestados en un 30,5% mencionan que siempre se fijan en los elementos tangibles, mientras que un 24% menciona a veces, un 19% menciona casi siempre, un 14% menciona casi nunca y un 12,5% menciona nunca.

Análisis estadístico inferencial

Prueba de normalidad

Ho: La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

Ha: La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza Ho

$p > \alpha$: se acepta Ho

Cálculo de la significancia: $p = \text{Sig.}$

Tabla 18

Prueba de normalidad de la hipótesis

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,159	50	,000	,943	50	,000
Calidad de servicio	,187	50	,000	,905	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Cuando la muestra lo conforman 50 elementos la teoría nos recomienda trabajar la prueba de hipótesis con el estadístico de kolmogorov-smirnov, en ella podemos observar un nivel de significancia obtenida de 0,000 para ambas variables; entonces este valor no supera el valor teórico estipulado de 0,05, demostrando así que para el contraste de las hipótesis es recomendable utilizar el estadístico de Rho de Spearman ya que la probabilidad no es normal.

Investigación paramétrica

La teoría señala que para que una investigación sea paramétrica debe cumplir tres condiciones: primero, las variables deben ser cuantitativas; segundo, la muestra debe tener una distribución normal y por último las varianzas deben ser iguales.

Investigación no paramétrica

Esta tipología señala que la investigación es no paramétrica cuando deja de cumplir una de las condiciones mencionadas con anterioridad. Por lo tanto, en la tabla 18 se observa que la significancia es de 0,000 lo que concluye que la prueba no es normal y se asume que la investigación es no paramétrica.

Tabla 19

Coefficiente de Correlación por Rangos de Spearman

Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

Fuente: Martínez (2009).

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

HG: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

H0: No existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

H1: Si existe relación significativa entre Gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 20

Correlaciones entre Gestión administrativa y calidad de servicio

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,948**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,948**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	50	50

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El resultado plasmado en la tabla que antecede arrojó un valor de 0,948 para ambos conceptos, tipificado en la tabla 19 corresponde a un nivel de correlación positiva alta entre ambas variables de estudio que se arguyen en la presente investigación. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia del 0,000 el cual nos indica que se rechaza de plano la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador; es decir que, si existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao 2019.

Prueba de Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

HG: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

H0: No existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

H1: Si existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 21

Correlaciones entre planeación y calidad de servicio

			Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación		1.000	,819**
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad de servicio	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,819**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El resultado plasmado en la tabla que antecede arrojó un valor de 0,819 para ambos conceptos, tipificado en la tabla 19 (coeficiente de correlación por rangos) corresponde a un nivel de correlación positiva alta entre ambas variables de estudio que se arguyen en la presente investigación. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia del

0,000 el cual nos indica que se rechaza de plano la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador; es decir que, si existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao 2019.

Hipótesis específica 2

HG: Existe relación significativa entre la organización y la calidad en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

H0: No existe relación significativa entre la organización y la calidad en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

H1: Si existe relación significativa entre la organización y la calidad en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 22

Correlaciones entre organización y calidad de servicio

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización		1.000	,792**
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad de servicio	N	50	50
			,792**	1.000
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El resultado plasmado en la tabla que antecede arrojó un valor de 0,792 para ambos conceptos, tipificado en la tabla 19 (coeficiente de correlación por rangos) corresponde a un nivel de correlación positiva alta entre ambas variables de estudio que se arguyen en la presente investigación. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia del 0,000 el cual nos indica que se rechaza de plano la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador; es decir que, si existe relación entre la organización y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao 2019.

Hipótesis específica 3

HG: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

H0: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

H1: Si existe relación significativa entre la dirección y la calidad en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 23

Correlaciones entre dirección y calidad de servicio

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	,819**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,819**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	50	50

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El resultado plasmado en la tabla que antecede arrojó un valor de 0,819 para ambos conceptos, tipificado en la tabla 19 (coeficiente de correlación por rangos) corresponde a un nivel de correlación positiva alta entre ambas variables de estudio que se arguyen en la presente investigación. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia del 0,000 el cual nos indica que se rechaza de plano la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador; es decir que si existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao 2019.

Hipótesis específica 4

HG: Existe relación significativa entre el control y la calidad en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

H0: No existe relación significativa entre el control y la calidad en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

H1: Si existe relación significativa entre el control y la calidad en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 24

Correlaciones entre control y calidad de servicio

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	,757**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,757**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	50	50

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El resultado plasmado en la tabla que antecede arrojó un valor de 0,757 para ambos conceptos, tipificado en la tabla 19 (coeficiente de correlación por rangos) corresponde a un nivel de correlación positiva alta entre ambas variables de estudio que se arguyen en la presente investigación. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia del 0,000 el cual nos indica que se rechaza de plano la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador; es decir que, si existe relación entre el control y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao 2019.

IV. DISCUSIÓN

El cruce de variables considerada en la investigación fue determinado por las dimensiones de la primera variable con la segunda variable con el objetivo principal de determinar la relación entre la variable Gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019. Por lo tanto, el presente trabajo guarda similitud con el estudio realizado por Tipián (2017) denominado “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de datos personales del Minjus”, cuyo objetivo también representó establecer la relación entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios del Minjus, demostrando así tener un planteamiento similar al compendio realizado en este trabajo.

La metodología del trabajo abarcó un nivel descriptivo correlacional, teniendo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019. La tipificación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental-transversal; de los datos previos redactados en la investigación se encontró que la metodología utilizada por la mayoría de los tesisistas fue de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo.

En la estadística se demostró que, si existe relación entre la variable Gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019. Logrando un resultado de 0,948 entre las variables en mención, considerando que, si existe una relación positiva alta entre las variables descritas en el objetivo general, a su vez se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 probando la hipótesis alterna de que si existe relación entre los conceptos estudiados. Asimismo, los resultados obtenidos en las dimensiones planeación de 0,819; organización con un valor de 0,792; dirección con un valor de 0,819 y control con un valor 0,757. Todas con un nivel de significancia de 0,000 se afirma que si existe relación entre los conceptos vertidos en los objetivos específicos y representan una correlación positiva alta. Estos resultados tienen similitud con el trabajo desarrollado por Chirinos y Ríos (2014) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del Hospital Víctor Larco Herrera-2014” quienes obtuvieron como resultado un valor de 0,685 y un valor $p=0,000$ significando una relación positiva alta y una relación entre las variables de estudio, es decir; si existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera.

V. CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo una aproximación teórica gracias al aporte de diversos autores con la finalidad de ser utilitaria para siguientes investigaciones en este campo empresarial. Por lo tanto, la temática tuvo las siguientes conclusiones:

1. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019; este objetivo se corroboró mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman arrojando una correlación positiva alta, por ende la hipótesis alterna fue aceptada como verdadera ya que los resultados que se obtuvo lo respaldan gracias a que el nivel de significancia estadística es menor al valor teórico que exige la investigación, concluyendo así que efectivamente si existe relación entre las variables de estudio.
2. El primer objetivo específico fue determinar la relación entre planeación y la calidad de servicio en los usuarios de la Sunarp, Callao, 2019; dicho objetivo también trabajó el mismo estadístico de Spearman; el cual determinó que, si existe relación entre ambas consideraciones mencionadas a principio, logrando así comprobar la hipótesis como verdadera. De este modo podemos confirmar que si existe relación entre la planeación y la calidad de servicio.
3. El segundo objetivo específico trató de relacionar la organización y la calidad de servicio en los usuarios de la Sunarp, confirmado por el estadístico de Spearman que, si existe una correlación positiva alta, y consecuentemente aceptando la hipótesis de investigación. En tal sentido podemos deducir que si existe relación entre organización y la calidad de servicio.
4. El tercer objetivo específico trató de relacionar la dirección y la calidad de servicio en los usuarios de la Sunarp, Callao, 2019; confirmado por el estadístico de Spearman que, si existe una correlación positiva alta, y consecuentemente aceptando la hipótesis de investigación. En tal sentido podemos deducir que si existe relación entre dirección y la calidad de servicio.
5. Finalmente se trató de relacionar el control y la calidad de servicio en los usuarios de la Sunarp, Callao, 2019; confirmado por el estadístico de Spearman que existe una correlación positiva alta, y consecuentemente aceptando la hipótesis de investigación. En tal sentido podemos deducir que si existe relación entre el control y la calidad de servicio.

VI. RECOMENDACIONES

La presente investigación si bien representa una fuente de apoyo para futuras investigaciones en este campo social de la administración pública lo recomendable por parte del investigador es orientar la temática en otras direcciones que reflejen el entorno actual por el hecho de que estamos en una economía cambiante y de adaptación a la nueva era digital.

1. Como primera recomendación de acuerdo a los resultados obtenidos que confirman la relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio, la institución debe consolidar su actuación bajo un marco de satisfacción total de los usuarios, incidiendo en las buenas prácticas de la gestión para el buen entendimiento y siempre se priorice al cliente como su objetivo central, es decir brindar servicios de excelencia.
2. En segundo plano al confirmar la relación entre la planeación y la calidad de servicio, la entidad debe promover el compromiso integral de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos, así también se recomienda programar las actividades para facilitar la participación activa de los colaboradores y que estas redunden en beneficio de los ciudadanos.
3. Consecuentemente al comprobar la relación entre la organización y la calidad de servicio, la institución debe agrupar sus actividades y dividir las en beneficio de los usuarios registrales que constantemente ocupan las oficinas, del mismo modo se necesita implementar capacitaciones a sus colaboradores para lograr altos índices de atención que incidan en la satisfacción del usuario.
4. Bajo la misma perspectiva al confirmar la relación entre la dirección y la calidad de servicio se plantea que la gestión esté orientada de plano al usuario, lograr una comunicación efectiva que minimicen los tiempos o plazos de los trámites registrales.
5. Y finalmente al comprobar la relación entre el control y la calidad de servicio, se recomienda monitorear el desempeño de los colaboradores mediante el diagnóstico de necesidades, estableciendo mecanismos que logren incidir en la mejora de sus competencias específicas o genéricas. Ya que se debe cambiar el paradigma de brindarle capacitaciones ya que solo obedece a dictar un curso y nada más, en si no se sabe si el colaborador necesariamente lo vaya aplicar en su trabajo, es decir no nos asegura como gerentes que si se les brinda mayor capacitación estos lo puedan replicar en la organización.

REFERENCIAS

- Aktouf, O. y Suárez, T. (2012). *Administración. Tradición, revisión y renovación*. México: Pearson.
- Arriaga, F., Martínez, E., Ávalos, D. y Gutiérrez, A. (2018, junio de 2018). The Administrative Management in the Micro-Enterprises of Arandas, Jalisco, Mexico. *RA Xhimhai*, 14(3), 15-26.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. México: Grupo Editorial Patria.
- Balcázar, C. (2015). *Memoria Anual. (Informe Sunarp)*. Perú, Biblioteca Nacional del Perú.
- Basantes, S. (2014). *Modelo de gestión administrativa y la Calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. (Tesis de Licenciamiento). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Bernal, C. (2010). (3a. ed.). *Metodología de la investigación*. Bogotá Colombia: Person Education.
- Bogdanski, T.; Santana, P. y Portillo, D. (2014). *Proceso administrativo*. México. Editorial Digital UNID.
- Bush, J. (2009). (4ª. ed.). *Delivering Knock Your Socks Off Service*. USA: Performance Research Associates.
- Briceño, Y. (2016). *Gestión municipal y calidad del servidor público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016*. (Tesis de Licenciamiento). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Cáceres, L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Cano, C. (2017). *La administración y el Proceso administrativo*. Bogotá: Escuela de Administración, Contaduría y Mercadeo.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (4.a ed.) México. Mc Graw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2014). (8.a ed.). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill Education.
- Cevallos, P., Bastidas, M., Fierro, A., y Bravo, E. (2019). Indicadores para medir la calidad de servicio y normas de protocolo y etiqueta, aplicando el modelo servqual en el restaurante Tapas y Topes, Provincia de Pastaza. *Ciencia Digital*, 3(1), 75-91.

- Culebro, J. (2014, junio 2014). Modernización Administrativa y Post-Nueva Gestión Pública. De los dilemas y tensiones hacia las nuevas formas de coordinación y Regulación. *Revista Mexicana de análisis Político y Administración Pública*, 3(1), 53-74.
- Ford, L.; McNair, D. y Perry, W. (2013). (2.a ed.). *Exceptional Customer Service*. Estados Unidos. Editorial Adams Media.
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa.
- García, M. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en la del servicio de la Empresa de Transporte de Pasajeros Flota Bolívar*. (Tesis de Ingeniería en Gestión Empresarial). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gil, J. (September 2016). Variables associated to the self-efficacy perceived by Spanish Secondary School Science Teachers. *Revista de Educación*, 373, pp. 85-108.
- Giorgio, F. y Mercedes, L. (2016, septiembre de 2016). Aportes conceptuales para la Gestión Pública: Temas vinculados a la función administrativa del Estado. *Revista Cambios y Permanencias*, 1(7), 489-519.
- Gordón, R. (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de Transporte Pesado de la Ciudad de Tulcán*. (Tesis de Licenciamiento). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán.
- Hernández, J., Guadalupe, M., y García, F. (2010). The quality of service in a Pizza Local Company in Mochis, Sinaloa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 68.
- Hernández, A. et al., (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. doi: 10.17993/CcyLI.2018.15
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). (6ª. ed.). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Huamanchumo, H., y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Perú: Editorial Summit.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., y Huete, L. (2004). *Administración de Servicios. Estrategias de marketing, Operaciones y Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.

- Malagón, B., Martínez, Y., Mora, J., & García, J. (2016). Estrategias de Organización para la mejora de la Gestión Administrativa en Las Empresas. *Pistas educativas*, 38(121). Noveck, S., Koga, K., Aceves, R., Deleanu, H. y Cantú, D. (2018). *Smarter Crowdsourcing Anti-Corruption: A Handbook of Innovative Legal, Technical, and Policy Proposals and a Guide to their Implementation*. Inter-American Development Bank IDB.
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD, Tumbes, 2016*. (Tesis de Licenciado). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Ordoñez, V. (2013). *Propuesta de Sistema de Gestión administrativo para la Compañía Poison S.A.* (Tesis de Licenciamento). Universidad Laica, Guayaquil.
- Pérez, R. (2019). Ethics and corruption in the face of the administrative reform of the Colombian public service. Statute Law 1474 of 2011. *Consensus* (Santiago), 3(1), 68-98.
- Prieto, J. (2014). (3ª. ed.). *Gerencia del Servicio. La clave para ganar todos*. Bogotá, Ecoe Ediciones.
- Reyes, T. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná Periodo 2013*. (Tesis de Ingeniería Comercial). Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.
- Ríos, C. y Chirinos, M. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio según el personal técnico administrativo del Hospital Víctor Larco Herrera-2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rocha, W., Dantas, C., (2019). How quality of service can affect an organization: A study on the importance of good customer service. *Research, Society and Development*, 8(1), 1-9. doi: 10.33448/rsd-v8il.582
- Roseth, B., Reyes, A., y Santiso, C. (2018). *El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. New York Avenue: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Suárez, L. y Talavera, R. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N°07 Ugel N° 06 del Distrito Ate Vitarte-2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

- Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Tschohl, J. (8a. ed.). (2011). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia: Servicio al Cliente. Achieving Excellence Through Customer Service*. USA: Service Quality Institute Latin America.
- Valencia, L., Parra, P., & Díaz, L. (2010). Del dicho al hecho: Una discusión acerca del devenir histórico de las teorías administrativas y su correspondencia con las prácticas empresariales. *Revista Politécnica*, 6(11).
- Villalta, J. (2004, julio de 2004). Modelo para la Gestión de la Calidad del Servicio. *Revista Ingeniería Industrial*, XXV (3), 29-35.

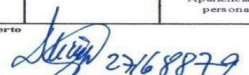
ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA SUNARP, CALLAO, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: LEONARDO RAMOS LUIS MIGUEL							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. CARPENAS SAAVEDRA ABRAHAM</u>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Objetivos	El Plan Operativo institucional es formulado teniendo como objetivo la mejora en los servicios públicos	ORDINAL	✓		
			El objetivo de la Sunarp se encuentra enmarcado al bienestar de los ciudadanos		✓		
		Programación de actividades	La Sunarp gestiona planes de mejora continua del sistema de administración de los servicios registrales orientados al beneficio de la sociedad		✓		
			La Sunarp programa las actividades administrativas y operativas para mejorar la gestión institucional		✓		
	Organización	División del trabajo	La Sunarp programa actividades y/o capacitaciones con la finalidad de consolidar alianzas con los actores vinculados a la actividad registral		✓		
			La Sunarp organiza programas de inclusión social que promueve la formalización de las poblaciones más alejadas del país		✓		
		Agrupar las actividades	La Sunarp desarrolla un sistema de gestión orientada a la calidad y esta a su vez se interiorice en la división de trabajo de los colaboradores		✓		
			La organización del trabajo facilita el acceso de los ciudadanos respecto a los servicios registrales		✓		
	Dirección	Orientación al usuario	La Sunarp organiza actividades que contribuyen a implementar estrategias institucionales, los cuales se concretan en bienes o servicios que la entidad entrega a los usuarios		✓		
			La Sunarp organiza actividades con iniciativas de mejora en el acceso a los servicios registrales		✓		
		Comunicación oportuna	La Sunarp direcciona acciones orientadas a la simplificación de requisitos y mejora en los procesos del servicio registral		✓		
			La Sunarp implementa acciones internas y externas que ayuden a vigilar la ética del servidor público y el usuario		✓		
	Control	Monitoreo del desempeño	La Sunarp fortalece el capital humano con la finalidad de brindar servicios de calidad		✓		
			La Sunarp promueve la cultura registral para la satisfacción del ciudadano		✓		
		Impacto del servicio	La Sunarp dirige actividades que fortalecen la gestión institucional para la satisfacción del ciudadano		✓		
			La Sunarp supervisa las actividades de comunicación e imagen institucional		✓		
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	La Sunarp controla el pago de las tasas registrales	✓			
			La Sunarp realiza encuestas para medir la satisfacción del usuario	✓			
		Muestra de interés en la resolución de problemas	Recomendaría el servicio de los registros públicos a sus amigos o familiares	✓			
			Se siente satisfecho con el servicio brindado por el personal de la Sunarp	✓			
	Sensibilidad	Personal con deseo de ayudar	La Sunarp cuenta el personal idóneo para la atención a los usuarios	✓			
			Se cumple con los plazos establecidos para un trámite administrativo	✓			
		Personal orientador	El personal de la Sunarp afianza relaciones de cooperación y colaboración que permitan dar cumplimiento al servicio prometido	✓			
			El personal de la Sunarp demuestra interés en absolver sus dudas	✓			
	Seguridad	Personal que muestra cortesía	Los colaboradores corresponden de manera rápida ante cualquier contingencia que se presenta durante el servicio	✓			
			Los reclamos y quejas son atendidas inmediatamente	✓			
		Personal que inspira confianza	Los colaboradores cumplen con las promesas en fechas oportunas y sin postergaciones ofrecidas a los usuarios	✓			
			Los colaboradores comprenden las necesidades de los usuarios y los orienta en sus trámites	✓			
	Empatía	Atención personalizada	El encargado tiene amplio conocimiento para la absolución de consultas	✓			
			El comportamiento del personal inspira confianza	✓			
		Elementos tangibles	Instalaciones cómodas	El personal tiene buen trato y demuestra cortesía	✓		
				La Sunarp promueve la cultura registral para la satisfacción del ciudadano	✓		
	Elementos tangibles	Apariencia de personal	El personal de la Sunarp se toma el tiempo para escuchar lo solicitado en el trámite administrativo	✓			
			El personal de la Sunarp se comporta amable y cortés ante las consultas del usuario	✓			
		Elementos tangibles	Apariencia de personal	El personal de la Sunarp muestra interés en dar solución a lo solicitado en el trámite administrativo	✓		
				El personal de la Sunarp le brinda toda la información relacionada al trámite administrativo	✓		
	Firma del experto						
	Fecha 03.05.2019						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 2 Matriz de validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA SUNARP, CALLAO, 2019								
Apellidos y nombres del investigador: LEONARDO RAMOS LUIS MIGUEL								
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. ALICIA CORREA DAVID ESPINOSA</u>								
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Objetivos	El Plan Operativo institucional es formulado teniendo como objetivo la mejora en los servicios públicos	ORIGINAL	✓			
			El objetivo de la Sunarp se encuentra enmarcado al bienestar de los ciudadanos		✓			
		Programación de actividades	La Sunarp gestiona planes de mejora continua del sistema de administración de los servicios registrales orientados al beneficio de la sociedad		✓			
			La Sunarp programa las actividades administrativas y operativas para mejorar la gestión institucional		✓			
	Organización	División del trabajo	La Sunarp programa actividades y/o capacitaciones con la finalidad de consolidar alianzas con los actores vinculados a la actividad registral		✓			
			La Sunarp organiza programas de inclusión social que promueve la formalización de las poblaciones más alejadas del país		✓			
			La Sunarp desarrolla un sistema de gestión orientada a la calidad y esta a su vez se interiorice en la división de trabajo de los colaboradores		✓			
		Agrupar las actividades	La organización del trabajo facilita el acceso de los ciudadanos respecto a los servicios registrales		✓			
			La Sunarp organiza actividades que contribuyen a implementar estrategias institucionales, los cuales se concretan en bienes o servicios que la entidad entrega a los usuarios		✓			
			La Sunarp organiza actividades con iniciativas de mejora en el acceso a los servicios registrales		✓			
	Dirección	Orientación al usuario	La Sunarp direcciona acciones orientadas a la simplificación de requisitos y mejora en los procesos del servicio registral		✓			
			La Sunarp implementa acciones internas y externas que ayuden a vigilar la ética del servidor público y el usuario		✓			
		Comunicación oportuna	La Sunarp fortalece el capital humano con la finalidad de brindar servicios de calidad		✓			
			La Sunarp promueve la cultura registral para la satisfacción del ciudadano		✓			
	Control	Monitoreo del desempeño	La Sunarp dirige actividades que fortalezcan la gestión institucional para la satisfacción del ciudadano		✓			
			La Sunarp supervisa las actividades de comunicación e imagen institucional		✓			
		Impacto del servicio	La Sunarp controla el pago de las tasas registrales		✓			
			La Sunarp realiza encuestas para medir la satisfacción del usuario		✓			
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	Recomendaría el servicio de los registros públicos a sus amigos o familiares	✓				
		Se siente satisfecho con el servicio brindado por el personal de la Sunarp	✓					
	Sensibilidad	Personal con deseo de ayudar	El personal de la Sunarp cuenta el personal idóneo para la atención a los usuarios	✓				
		Personal orientador	Se cumple con los plazos establecidos para un trámite administrativo	✓				
	Seguridad	Personal que muestra cortesía	El personal de la Sunarp afianza relaciones de cooperación y colaboración que permitan dar cumplimiento al servicio prometido	✓				
		Personal que inspira confianza	El personal de la Sunarp demuestra interés en absolver sus dudas	✓				
	Empatía	Atención personalizada	Los colaboradores corresponden de manera rápida ante cualquier contingencia que se presenta durante el servicio	✓				
		Elementos tangibles	Instalaciones cómodas	Los reclamos y quejas son atendidas inmediatamente	✓			
	Firma del experto			Fecha				
	 2768879			03, 05, 2019				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 3 Matriz de validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA SUNARP, CALLAO, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: LEONARDO RAMOS LUIS MIGUEL							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. ALVA ARCE</u> <u>ROSAL CESAR</u>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO
							OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTION ADMINISTRATIVA	Planeación	Objetivos	El Plan Operativo institucional es formulado teniendo como objetivo la mejora en los servicios públicos	ORDINAL	<input checked="" type="checkbox"/>		
			El objetivo de la Sunarp se encuentra enmarcado al bienestar de los ciudadanos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Programación de actividades	La Sunarp gestiona planes de mejora continua del sistema de administración de los servicios registrales orientados al beneficio de la sociedad		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La Sunarp programa las actividades administrativas y operativas para mejorar la gestión institucional		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Organización	División del trabajo	La Sunarp organiza programas de inclusión social que promueve la formalización de las poblaciones más alejadas del país		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La Sunarp desarrolla un sistema de gestión orientada a la calidad y esta a su vez se interioriza en la división de trabajo de los colaboradores		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La organización del trabajo facilita el acceso de los ciudadanos respecto a los servicios registrales		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Agrupar las actividades	La Sunarp organiza actividades que contribuyen a implementar estrategias institucionales, los cuales se concretan en bienes o servicios que la entidad entrega a los usuarios		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La Sunarp organiza actividades con iniciativas de mejora en el acceso a los servicios registrales		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección	Orientación al usuario	La Sunarp direcciona acciones orientadas a la simplificación de requisitos y mejora en los procesos del servicio registral		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La Sunarp implementa acciones internas y externas que ayuden a vigilar la ética del servidor público y el usuario		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación oportuna	La Sunarp fortalece el capital humano con la finalidad de brindar servicios de calidad		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La Sunarp promueve la cultura registral para la satisfacción del ciudadano		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Control	Monitoreo del desempeño	La Sunarp dirige actividades que fortalecen la gestión institucional para la satisfacción del ciudadano		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La Sunarp supervisa las actividades de comunicación e imagen institucional		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Impacto del servicio	La Sunarp controla el pago de las tasas registrales		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La Sunarp realiza encuestas para medir la satisfacción del usuario		<input checked="" type="checkbox"/>		
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	Recomendaría el servicio de los registros públicos a sus amigos o familiares	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se siente satisfecho con el servicio brindado por el personal de la Sunarp	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Muestra de interés en la resolución de problemas	La Sunarp cuenta el personal idóneo para la atención a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se cumple con los plazos establecidos para un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Sensibilidad	Personal con deseo de ayudar	El personal de la Sunarp afianza relaciones de cooperación y colaboración que permitan dar cumplimiento al servicio	<input checked="" type="checkbox"/>			
			El personal de la Sunarp demuestra interés en absolver sus dudas	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Personal orientador	Los colaboradores corresponden de manera rápida ante cualquier contingencia que se presenta durante el servicio	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Los reclamos y quejas son atendidas inmediatamente	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Seguridad	Personal que muestra cortesía	Los colaboradores cumplen con las promesas en fechas oportunas y sin postergaciones ofrecidas a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Los colaboradores comprenden las necesidades de los usuarios y les orienta en sus trámites	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Personal que inspira confianza	El encargado tiene amplio conocimiento para la absolución de consultas	<input checked="" type="checkbox"/>			
			El comportamiento del personal inspira confianza	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Empatía	Atención personalizada	El personal tiene buen trato y demuestra cortesía	<input checked="" type="checkbox"/>			
			La Sunarp promueve la cultura registral para la satisfacción del ciudadano	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Elementos tangibles	Instalaciones cómodas	El personal de la Sunarp se toma el tiempo para escuchar lo solicitado en el trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>		
				El personal de la Sunarp se comporta amable y cortés ante las consultas del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Elementos tangibles	Apariencia de personal	El personal de la Sunarp muestra interés en dar solución a lo solicitado en el trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			
			El personal de la Sunarp le brinda toda la información relacionada al trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			
			La limpieza de los ambientes y espacios de la Sunarp es la adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Las instalaciones tienen rótulos que facilitan el acceso a las oficinas	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto							
Fecha			05, 05, 19				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 4 Cuestionario

CUESTIONARIO N° 1									
I. DATOS GENERALES (Marque con una X)									
SEXO :	MASCULINO	()	FEMENINO	()					
II. INSTRUCCIONES:									
Estimado usuario, el presente instrumento es de carácter anónimo y forma parte de un proyecto de investigación, cuya finalidad es la obtención de la información que permita identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la SUNARP.									
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE				
	1	2	3	4	5				
Marque con una X según corresponda									
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA					VALORACIÓN				
N°	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN				1	2	3	4	5
1	El Plan Operativo institucional es formulado teniendo como objetivo la mejora en los servicios públicos								
2	El objetivo de la Sunarp se encuentra enmarcado al bienestar de los ciudadanos								
3	La Sunarp gestiona planes de mejora continua del sistema de administración de los servicios registrales orientados al beneficio de la sociedad								
4	La Sunarp programa las actividades administrativas y operativas para mejorar la gestión institucional								
5	La Sunarp programa actividades y/o capacitaciones con la finalidad de consolidar alianzas con los actores vinculados a la actividad registral								
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN								
6	La Sunarp organiza programas de inclusión social que promueve la formalización de las poblaciones más alejadas del país								
7	La Sunarp desarrolla un sistema de gestión orientada a la calidad y esta a su vez se interiorice en la división de trabajo de los colaboradores								
8	La organización del trabajo facilita el acceso de los ciudadanos respecto a los servicios registrales								
9	La Sunarp organiza actividades que contribuyen a implementar estrategias institucionales, los cuales se concretan en bienes o servicios que la entidad entrega a los usuarios								
10	La Sunarp organiza actividades con iniciativas de mejora en el acceso a los servicios registrales								
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN								
11	La Sunarp direcciona acciones orientadas a la simplificación de requisitos y mejora en los procesos del servicio registral								
12	La Sunarp implementa acciones internas y externas que ayuden a vigilar la ética del servidor público y el usuario								
13	La Sunarp fortalece el capital humano con la finalidad de brindar servicios de calidad								
14	La Sunarp promueve la cultura registral para la satisfacción del ciudadano								
15	La Sunarp dirige actividades que fortalezcan la gestión institucional para la satisfacción del ciudadano								
	DIMENSIÓN: CONTROL								
16	La Sunarp supervisa las actividades de comunicación e imagen institucional								
17	La Sunarp controla el pago de las tasas registrales								
18	La Sunarp realiza encuestas para medir la satisfacción del usuario								
19	Recomendaría el servicio de los registros públicos a sus amigos o familiares								
20	Se siente satisfecho con el servicio brindado por el personal de la Sunarp								

ANEXO 5 Cuestionario

CUESTIONARIO N° 2					
I. DATOS GENERALES (Marque con una X)					
SEXO:	MASCULINO	()	FEMENINO	()	
II. INSTRUCCIONES:					
Estimado usuario, el presente instrumento es de carácter anónimo y forma parte de un proyecto de investigación, cuya finalidad es la obtención de la información que permita identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la SUNARP.					
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	ASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
Marque con una X según corresponda					
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO					VALORACIÓN
N°	DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD				1 2 3 4 5
1	La Sunarp cuenta el personal idóneo para la atención a los usuarios				
2	Se cumple con los plazos establecidos para un trámite administrativo				
3	El personal de la Sunarp afianza relaciones de cooperación y colaboración que permitan dar cumplimiento al servicio prometido				
4	El personal de la Sunarp demuestra interés en absolver sus dudas				
	DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD				
5	Los colaboradores corresponden de manera rápida ante cualquier contingencia que se presenta				
6	Los reclamos y quejas son atendidas inmediatamente				
7	Los colaboradores cumplen con las promesas en fechas oportunas y sin postergaciones ofrecidas a los usuarios				
8	Los colaboradores comprenden las necesidades de los usuarios y les orienta en sus trámites				
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
9	El encargado tiene amplio conocimiento para la absolución de consultas				
10	El comportamiento del personal inspira confianza				
11	El personal tiene buen trato y demuestra cortesía				
12	La Sunarp promueve la cultura registral para la satisfacción del ciudadano				
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
13	El personal de la Sunarp se toma el tiempo para escuchar lo solicitado en el trámite administrativo				
14	El personal de la Sunarp se comporta amable y cortés ante las consultas del usuario				
15	El personal de la Sunarp muestra interés en dar solución a lo solicitado en el trámite administrativo				
16	El personal de la Sunarp le brinda toda la información relacionada al trámite administrativo				
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES				
17	La limpieza de los ambientes y espacios de la Sunarp es la adecuada				
18	Las instalaciones tienen rótulos que facilitan el acceso a las oficinas				
19	Los colaboradores cuentan con un uniforme y están debidamente presentados				
20	Las instalaciones son adecuadas, limpias, ordenadas y atractivas a la vista				

ANEXO 6

Número de usuarios atendidos por día en el área de archivo						
Nº	FEC HA	Nº PUBLIC ID A D	FEC HA	Nº PUBLIC ID A D	FEC HA	Nº PUBLIC ID A D
1	06/05/ 2019	7526831	07/05/ 2019	7526831	08/05/ 2019	7526831
2	06/05/ 2019	7562466	07/05/ 2019	7562466	08/05/ 2019	7562466
3	06/05/ 2019	7557876	07/05/ 2019	7557876	08/05/ 2019	7557876
4	06/05/ 2019	7535851	07/05/ 2019	7535851	08/05/ 2019	7535851
5	06/05/ 2019	7530080	07/05/ 2019	7530080	08/05/ 2019	7530080
6	06/05/ 2019	7527987	07/05/ 2019	7527987	08/05/ 2019	7527987
7	06/05/ 2019	7529564	07/05/ 2019	7529564	08/05/ 2019	7529564
8	06/05/ 2019	7538222	07/05/ 2019	7538222	08/05/ 2019	7538222
9	06/05/ 2019	7539065	07/05/ 2019	7539065	08/05/ 2019	7539065
10	06/05/ 2019	7539066	07/05/ 2019	7539066	08/05/ 2019	7539066
11	06/05/ 2019	7539067	07/05/ 2019	7539067	08/05/ 2019	7539067
12	06/05/ 2019	7539064	07/05/ 2019	7539064	08/05/ 2019	7539064
13	06/05/ 2019	7539068	07/05/ 2019	7539068	08/05/ 2019	7539068
14	06/05/ 2019	7539069	07/05/ 2019	7539069	08/05/ 2019	7539069
15	06/05/ 2019	7546671	07/05/ 2019	7546671	08/05/ 2019	7546671
16	06/05/ 2019	7546047	07/05/ 2019	7546047	08/05/ 2019	7546047
17	06/05/ 2019	7547678	07/05/ 2019	7547678	08/05/ 2019	7547678
18	06/05/ 2019	7547777	07/05/ 2019	7547777	08/05/ 2019	7547777
19	06/05/ 2019	7551096	07/05/ 2019	7551096	08/05/ 2019	7551096
20	06/05/ 2019	7549322	07/05/ 2019	7549322	08/05/ 2019	7549322
21	06/05/ 2019	7552481	07/05/ 2019	7552481	08/05/ 2019	7552481
22	06/05/ 2019	7557326	07/05/ 2019	7557326	08/05/ 2019	7557326
23	06/05/ 2019	7560413	07/05/ 2019	7560413	08/05/ 2019	7560413
24	06/05/ 2019	7563141	07/05/ 2019	7563141	08/05/ 2019	7563141
25	06/05/ 2019	7539067	07/05/ 2019	7539067	08/05/ 2019	7539067
26	06/05/ 2019	7539064	07/05/ 2019	7539064	08/05/ 2019	7539064
27	06/05/ 2019	7539068	07/05/ 2019	7539068	08/05/ 2019	7539068
28	06/05/ 2019	7539069	07/05/ 2019	7539069	08/05/ 2019	7539069
29	06/05/ 2019	7546671	07/05/ 2019	7546671	08/05/ 2019	7546671
30	06/05/ 2019	7546047	07/05/ 2019	7546047	08/05/ 2019	7546047
31	06/05/ 2019	7547678	07/05/ 2019	7547678	08/05/ 2019	7547678
32	06/05/ 2019	7547777	07/05/ 2019	7547777	08/05/ 2019	7547777
33	06/05/ 2019	7551096	07/05/ 2019	7551096	08/05/ 2019	7551096
34	06/05/ 2019	7549322	07/05/ 2019	7549322	08/05/ 2019	7549322
35	06/05/ 2019	7552481	07/05/ 2019	7552481	08/05/ 2019	7552481
36	06/05/ 2019	7557326	07/05/ 2019	7557326	08/05/ 2019	7557326
37	06/05/ 2019	7560413	07/05/ 2019	7560413	08/05/ 2019	7560413
38	06/05/ 2019	7563141	07/05/ 2019	7563141	08/05/ 2019	7563141
39	06/05/ 2019	7539067	07/05/ 2019	7539067	08/05/ 2019	7539067
40	06/05/ 2019	7539064	07/05/ 2019	7539064	08/05/ 2019	7539064
41	06/05/ 2019	7539068	07/05/ 2019	7539068	08/05/ 2019	7539068
42	06/05/ 2019	7539069	07/05/ 2019	7539069	08/05/ 2019	7539069
43	06/05/ 2019	7546671	07/05/ 2019	7546671	08/05/ 2019	7546671
44	06/05/ 2019	7546047	07/05/ 2019	7546047	08/05/ 2019	7546047
45	06/05/ 2019	7547678	07/05/ 2019	7547678	08/05/ 2019	7547678
46	06/05/ 2019	7547777	07/05/ 2019	7547777	08/05/ 2019	7547777
47	06/05/ 2019	7551096	07/05/ 2019	7551096	08/05/ 2019	7551096
48	06/05/ 2019	7549322	07/05/ 2019	7549322	08/05/ 2019	7549322
49	TO TAL	48	07/05/ 2019	7549322	08/05/ 2019	7549322
50			07/05/ 2019	7549322	08/05/ 2019	7549322
51			TO TAL	50	08/05/ 2019	7549322
52					08/05/ 2019	7549322
					TO TAL	52

Anexo 7 Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019.	Gestión administrativa	Se elaboró una encuesta con 20 ítems para medir las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control, las cuales serán medidas mediante la escala ordinal. Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) Finalmente, serán procesadas en el estadístico SPSS para hallar el grado de relación entre las variables.	Planeación	Objetivos/ Programación de actividades	La investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional; de diseño no experimental-transversal, medidas por la escala ordinal.
					Organización	División del trabajo/ Agrupar las actividades	
					Dirección	Orientación al usuario /comunicación oportuna	
					Control	Monitorear el desempeño/Acción correctiva	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Calidad de servicio	Se elaboró una encuesta con 20 ítems para medir las siguientes dimensiones: Confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, las cuales serán medidas mediante la escala ordinal. Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) Finalmente, serán procesadas en el estadístico SPSS para hallar el grado de relación entre las variables.	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio/Muestra de interés en la resolución de problemas	
¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019?	Determinar la relación entre la planeación y calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019.	Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019.			Sensibilidad	Tiempos de espera/Fijar y cumplir con los plazos de entrega	
¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019?	Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019.	Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019.			Seguridad	Personal que muestra cortesía/Personal que inspira confianza	
¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019?	Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019.	Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019.			Empatía	Atención personalizada	
¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019?	Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019.	Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Callao 2019.			Tangibles	Instalaciones cómodas/Apariencia del personal	

Anexo 8 Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR- 02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial Lima sede Lima Norte**, revisora de la tesis titulada:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS, CALLAO, 2019” del estudiante **LEONARDO RAMOS LUIS MIGUEL**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **la tesis** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 16 de enero del 2020



DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo 9 Pantallazo del software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 www.turnitin.com/app/carta/?p=1242270621&lang=es&a=1&u=1049370437

feedback studio

TESS

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Concordancias

Rank	Source	Similarity
1	repositorio.uclv.edu.pe	12 %
2	Entregado a Universidad...	7 %
3	es.acad.com	<1 %
4	www.tbdftr.com	<1 %
5	repositorio.usta.edu.co	<1 %
6	docplayer.es	<1 %
7	dispace.univie.edu.pe	<1 %
8	repositorio.univie.edu...	<1 %
9	repositorio.unimib.es...	<1 %
10	pluformacion.com	<1 %
11	acacia.org.mx	<1 %

Universidad César Vallejo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gratificación administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Cúcuta, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

LUIS MIGUEL ESPINARDO RAMOS (C.R.I.D. 0000-6000-1074-4411)

ASesor

Mg. CARLOS ANTONIO CANA ZARATE (C.R.I.D. 0000-0002-4100-5497)

LIMA - Perú 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UCV

INVESTIGACIÓN DE LA P

ADMINISTRACIÓN

LIMA

Página: 1 de 39

Número de palabras: 13443

Test-only Report

High Resolution

Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Leonardo Ramos Luis Miguel

D.N.I. : 744423588

Domicilio : Calle 1 Asoc. Horizonte Azul Etapa I Mz. D Lt. 11

Teléfono : Fijo : 01-3453223 Móvil : 949419126

E-mail : luismiguelleonardo.22@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Académico Profesional de Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en Administración

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Leonardo Ramos Luis Miguel

Título de la tesis:

Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 16/01/2020

ANEXO 11 Autorización de la versión final del Trabajo de Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUIS MIGUEL LEONARDO RAMOS

INFORME TITULADO:

GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS, CALLAO, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 05 DE JULIO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: DIECIOCHO (18)



DR. VÍCTOR DEMETRIO DAVILA ARENAZA